



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Letras y Ciencias Humanas**

**Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

**Inclusión de personas con diversidad funcional en  
bibliotecas públicas**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y  
Ciencias de la Información

**AUTORA**

Lillian Adriana QUEREVALÚ SANDOVAL

**ASESORA**

Dra. Elizabeth HUISA VERIA

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Querevalú, L. (2021). *Inclusión de personas con diversidad funcional en bibliotecas públicas*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código ORCID del autor	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7361-3348">https://orcid.org/0000-0002-7361-3348</a>
DNI o pasaporte del autor	70335744
Código ORCID del asesor	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2322-6868">https://orcid.org/0000-0002-2322-6868</a>
DNI o pasaporte del asesor	09779795
Grupo de investigación	“—”
Agencia financiadora	“—”
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Lugar País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lurín Coordenadas geográficas: Latitud: -12.2763263, Longitud: -76.8373372
Año o rango de años en el que se realizó la investigación	2019-2020
Disciplinas OCDE	Bibliotecología <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03</a> Ciencias de la Información <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02</a> Temas sociales <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05</a>

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los once días del mes de febrero del dos mil veintiuno, a las doce horas, en acto público se conecta por vía remota el Jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Rosalía Quiroz Papa de García	Presidente
Elizabeth Huisa Veria	Asesor
Elizabeth Ascencio Jurado	Miembro
Celso Gonzales Cam	Miembro

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis: **INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS**, presentada por la bachiller **LILLIAN ADRIANA QUEREVALÚ SANDOVAL**.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

***Aprobado con mención honrosa***

Números ( 17 )                      Letras (Diecisiete )

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó a la graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las trece horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.



Dra. Rosalía Quiroz Papa de García  
Presidente (Principal)



Dra. Elizabeth Huisa Veria  
Asesora (Asociada)



Mg. Elizabeth Ascencio Jurado  
Miembro (Auxiliar)



Mg. Celso Gonzales Cam  
Miembro (Auxiliar)

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	170
1.1 Descripción del problema de investigación .....	170
1.2 Definición del problema .....	11
1.3 Objetivos .....	11
1.4 Justificación e importancia de la investigación .....	11
1.5 Limitaciones de la investigación .....	12
CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	14
2.1 Antecedentes del estudio .....	49
2.2 Bases teóricas.....	18
2.3 Definición de categorías de análisis.....	19
2.4 Fundamentos teóricos.....	21
2.5 Sistemas y categorías de análisis.....	22
CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	28
3.1 Enfoque de investigación.....	15
3.2 Tipo de investigación .....	29
3.3 Diseño de investigación.....	30
3.4 Estrategias y técnicas de investigación.....	30
3.5 Búsqueda y recuperación de la información.....	31
3.6 Criterios de elección de la información.....	33
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	35
4.1 Presentación de los resultados .....	35
4.1.1 Estructuración de los resultados .....	35
4.1.2 Categorización.....	36
4.1.3 Secuencia.....	37
4.2 Análisis teórico-conceptual .....	38
4.2.1 Diversidad funcional: tres modelos diferenciados .....	38
4.2.2 Tipos de diversidad funcional.....	46
4.2.3 Marco normativo .....	48
4.2.4 Aproximaciones de la inclusión social.....	52
4.2.5 El rol de la biblioteca pública: un agente de cambio .....	56
4.3 Análisis teórico-prácticos .....	65

4.3.1 Concepciones de la diversidad funcional desde las bibliotecas públicas .....	65
4.3.2 Biblioteca inclusiva .....	66
4.3.2.1 Infraestructura y equipamiento .....	68
4.3.2.2 Servicios y recursos de información.....	77
4.3.2.3 Desafíos y nuevas competencias del bibliotecólogo.....	91
4.3.3 ¿Diseño Universal como método de inclusión? .....	92
4.3.3.1 Diseño Universal para el Aprendizaje .....	94
4.3.3.2 Casos de aplicación de Diseño Universal en bibliotecas.....	96
CAPÍTULO V DISCUSIÓN .....	99
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES.....	105
CAPÍTULO VII RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	1110
ANEXO.....	123

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Antecedentes del estudio .....	1494
Tabla 2 Códigos identificados en Atlas.ti .....	23
Tabla 3 Categorías y subcategorías .....	27
Tabla 4 Instrumento de recolección de datos.....	31
Tabla 5 Número de artículos encontrados según la Base de datos, Repositorio o Buscador .....	32
Tabla 6 Número de artículos según las temáticas encontradas.....	32
Tabla 7 Estructuración temática .....	36
Tabla 8 Categorización.....	36
Tabla 9 Conceptos de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías.....	39
Tabla 10 Cuadro comparativo de los Modelos de la Diversidad Funcional .....	45
Tabla 11 La inclusión según paradigmas sociales .....	55
Tabla 12 Comparación entre los modelos de la diversidad funcional y los paradigmas sociales de la inclusión .....	56
Tabla 13 Beneficios de las funciones de la biblioteca pública .....	59
Tabla 14 Dimensiones de la función social de la biblioteca.....	60
Tabla 15 Comparativa entre cualidades de la infraestructura de la biblioteca según Faulkner y la IFLA .....	61
Tabla 16 Acciones inclusivas implementadas en infraestructura y equipamiento en bibliotecas públicas.....	76



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso para generar categorías de análisis.....	20
Figura 2 Categorización de la discapacidad .....	25
Figura 3 Categorización de la biblioteca pública .....	25
Figura 4 Subcategoría de la función social de la biblioteca públicaElaboración propia	26
Figura 5 Subcategoría diseño universal .....	26
Figura 6 Esquema del modelo de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud.....	41
Figura 7 Esquema del Modelo de la Diversidad.....	43
Figura 8 Comparación transversal de la inclusión/integración según los modelos de la diversidad funcional.....	54

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo principal conocer cuál es la situación actual de la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas, entendiendo las concepciones que estas tienen sobre la diversidad funcional, el papel que cumple la biblioteca en la inclusión de este colectivo y las acciones y/o métodos que se llevan a cabo en las bibliotecas públicas para asegurar la inclusión de las personas con diversidad funcional.

La metodología empleada es de un enfoque cualitativo, el tipo de investigación es mixto, puesto que es descriptivo y de análisis de contenido, el diseño es la investigación documental y la técnica usada es la revisión documental, mediante la cual se analiza 117 artículos de producción científica de los últimos 10 años.

Se obtiene como resultado que en las bibliotecas predomina el concepto del modelo social de la diversidad funcional, además, se determina que la función social de la biblioteca pública le da la responsabilidad de ser un agente mediador de cambio que promueva la inclusión social de las personas con diversidad funcional, asimismo, se exponen las principales acciones que se llevan a cabo para garantizar la inclusión a nivel de infraestructura, servicios y recursos de información y el personal bibliotecólogo.

Palabras claves: bibliotecas públicas, diversidad funcional, discapacidad, inclusión social, diseño universal.

Línea de investigación: E.3.3.2. Servicios y usuarios de la información

## **ABSTRACT**

The main objective of this present work is knowing what is the current situation of the inclusion of people with functional diversity in public libraries, understanding the concepts that these have on disability, the role that the library plays in the inclusion of this group and the actions and / or methods that are carried out in public libraries to ensure the inclusion of people with functional diversity.

The methodology used is a qualitative approach, the type of research is mixed, since it is descriptive and content analysis, the design is documentary research and the technique used is documentary review, through which 117 production articles are analyzed scientist for the last 10 years.

It is obtained as a result that in libraries the concept of the social model of disability predominates, in addition, it is determined that the social function of the public library gives it the responsibility of being a mediator of change that promotes the social inclusion of people with disabilities. Functional diversity, likewise, the main actions carried out to guarantee inclusion at the level of infrastructure, services and information resources and the personal librarian are exposed.

Keywords: public libraries, functional diversity, disability, social inclusion, universal design

Research line: E.3.3.2. Information users and services

## INTRODUCCIÓN

La inclusión de personas con diversidad funcional es una problemática latente en la sociedad actual, por ende, es necesario que los sectores pertinentes provean espacios que puedan fomentar y garantizar la inclusión; un ejemplo de ello es la biblioteca pública, considerada como un espacio de encuentro social, cultural e intelectual, cuya función social le brinda una oportunidad de convertirse en un agente de cambio que garantice la inclusión, a través del acceso a la información, la democratización de la cultura, sus servicios, infraestructura, recursos y el mismo personal bibliotecario.

Es por ello, que el presente trabajo aborda la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas. En el primer capítulo se plantea el problema hallado como eje de la investigación, el cual se encuentra delimitado según los factores considerados pertinentes, a su vez, se establecen los objetivos que se esperan lograr en el proceso de realización de la investigación; también se explica la justificación para la realización del trabajo y se detallan las principales limitaciones que se presentaron en el proceso.

En el segundo capítulo se exponen los fundamentos teóricos que rige la investigación, conformado por los antecedentes del estudio, donde se presentan los trabajos realizados con anterioridad por diferentes autores tanto nacionales como internacionales entorno a la inclusión de personas con diversidad funcional en bibliotecas públicas o espacios afines, también se brinda un paneo general de las bases teóricas que se tratan en el desarrollo de todo el trabajo, asimismo, se detalla la definición y sistematización de las categorías de análisis y se explica el proceso por el que estas se determinaron.

En el tercer capítulo se detallan los materiales y métodos de investigación utilizados para la realización del trabajo, se establece que el enfoque de investigación es cualitativo, el tipo de investigación es mixto, puesto que se basa en el análisis de contenido cualitativo y también es de tipo descriptivo, y el diseño de investigación elegido es documental; de la misma manera, se explican las estrategias y técnicas que se utilizaron para realizar el estudio, todo el proceso de búsqueda y recuperación de la información y se establecen los criterios de inclusión y exclusión para selección la

información usada en la investigación.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados hallados en la investigación, estos se segmentan en tres partes, la presentación inicial de los resultados, el análisis teórico-conceptual y el análisis teórico-práctico, en la primera parte se plantea la estructuración temática, de tal manera que pueda ser comprensible y sencilla de leer, se realiza la operacionalización de las categorías de análisis y se determina la secuencia que tiene el trabajo de investigación, en la segunda parte se presentan los resultados con un enfoque teórico-conceptual, entorno al desarrollo de las categorías y subcategorías establecidas y en la tercera parte se presentan los resultados hallados con un enfoque teórico-práctico, también entorno a las categorías y subcategorías establecidas.

En el quinto capítulo se realiza la discusión de los resultados, bajo un enfoque analítico, en la cual se contrastan los resultados obtenidos en la investigación con la base teórica desarrollada en el trabajo y, finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se ha arribado luego de terminar la investigación.

# **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Descripción del problema de investigación**

La inclusión y no discriminación de las minorías es un tema controversial en la sociedad actual, la lucha por la igualdad de derechos para todas las personas ha generado un contexto en el que se busca la implementación de nuevas estrategias que brinden esa equidad social, así sucede con las personas con diversidad funcional, puesto que, a pesar de que se ha progresado en cuanto a la inclusión social de esta minoría, aún se evidencia la falta de una planificación integral que sirva de apoyo para su inclusión en la sociedad.

La biblioteca pública, a través de su carácter social, ha intentado implementar técnicas y estrategias sociales y tecnológicas para fomentar y promover la inclusión de las personas con diversidad funcional en su entorno sociocultural; no obstante, a pesar del desarrollo social y el apogeo de las nuevas tecnologías, las incidencias que demuestran que estos intentos no cumplen realmente con su objetivo parecen no disminuir, esto puede deberse a distintos factores como la escasez de recursos, la falta de personal especializado, la falta de implementación de políticas inclusivas, el bajo financiamiento destinado a la biblioteca, una gobernabilidad deficiente o la falta de un diseño único y universal que sea apto para todas las personas.

Con la intención de impulsar y garantizar la inclusión de este colectivo surgieron diversas políticas inclusivas, es así que en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) se reconocen los derechos de las personas con diversidad funcional y la igualdad de oportunidades en la sociedad, por ello, en el artículo 30 establece la obligatoriedad de los actores pertinentes para garantizar la accesibilidad total a las bibliotecas, centros culturales, centros de información y, en general, el acceso a actividades socioculturales que les permita participar activamente en su entorno independientemente de cualquier deficiencia fisiológica.

En ese sentido, es necesario describir y analizar la situación actual de la inclusión de personas con diversidad funcional desde las bibliotecas públicas, asimismo, conocer cuáles son las acciones o métodos que estas utilizan para asegurar la inclusión del

colectivo en su entorno sociocultural.

## **1.2 Definición del problema**

### **Problema general**

- ¿Cuál es la situación actual de la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas, según la producción científica?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las concepciones actuales de la diversidad funcional y cómo es concebida en las bibliotecas públicas, según la producción científica?
- ¿Cuál es el rol que cumple la biblioteca pública en la inclusión de personas con diversidad funcional, según la producción científica?
- ¿Cuáles son las acciones y/o métodos en las bibliotecas públicas para garantizar la inclusión de personas con diversidad funcional, según la producción científica?

## **1.3 Objetivos**

### **Objetivo general**

- Describir y analizar la producción científica sobre la situación actual de inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas.

### **Objetivos específicos**

- Describir y analizar la producción científica acerca de la concepción que se tiene en las bibliotecas públicas sobre las personas con diversidad funcional.
- Describir y analizar la producción científica sobre el rol que cumple la biblioteca pública en la inclusión de personas con diversidad funcional.
- Describir y analizar la producción científica sobre las acciones y/o métodos en las bibliotecas públicas para garantizar la inclusión de personas con diversidad funcional.

## **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

Como se mencionó, se concibe a la biblioteca pública como un espacio de encuentro

social e inclusivo, con acceso a sus servicios y recursos para todos sus usuarios por igual, sin embargo, ¿esto se evidencia en la realidad actual? Diversos estudios han demostrado que, si bien es cierto, existen esfuerzos para hacer de la biblioteca pública una institución accesible a las personas con diversidad funcional, estos no parecen ser suficientes para aprovechar la capacidad de transformación social que tiene la biblioteca.

La función social por la que se caracteriza la biblioteca pública le brinda la oportunidad, y la responsabilidad, de generar un cambio en la sociedad al promover la inclusión de personas con diversidad funcional, generando así una mejora en la calidad de vida de estas, no obstante, existe un desconocimiento de cómo lograr esta transformación a través de los servicios y recursos que ofrece una biblioteca, y convertir una biblioteca tradicional en una biblioteca inclusiva.

Es por ello, que esta investigación servirá para conocer cuáles son los métodos actuales usados por las bibliotecas públicas para asegurar la inclusión social de las personas con diversidad funcional, ya sea para personas con diversidad funcional motora, sensorial o intelectual, asimismo, permitirá analizar cuál de todos los métodos encontrados resulta el más óptimo para alcanzar la meta deseada de alcanzar una cultura inclusiva.

Cabe resaltar, que esta no es responsabilidad solo de la biblioteca pública, pues esta se presenta como un medio para un fin, sino también es deber de la comunidad, gobiernos municipales, regionales, el propio Estado y los diferentes sectores involucrados, especialmente de cada persona de la sociedad, de esta manera se logrará tomar conciencia para ofrecer un entorno inclusivo con igualdad de oportunidades para todos.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Durante el proceso de investigación del presente trabajo surgieron limitaciones y dificultades que son necesarias nombrar, con el fin de que se puedan prever o buscar soluciones en posteriores estudios.



La primera fue la delimitación de la investigación, puesto que al ser un tema amplio y de varias aristas, resultó complejo demarcar y aterrizar la investigación al contexto actual; para ello, fue indispensable tener un conocimiento base sólido respecto al tema, sumado al análisis inicial de la revisión documental, se logró delimitar la investigación según lo esperado.

La segunda dificultad que se encontró fue la falta de conocimiento en el uso y manejo de las bases de datos Web Of Science y EbscoHost, el no conocer con precisión la forma correcta del uso de operadores booleanos, complicó el proceso de búsqueda de información, por tal motivo, se tuvo que llevar capacitaciones breves sobre el uso de las mencionadas bases de datos.

El idioma también representó una limitación durante el proceso de la investigación, puesto que la mayoría de los artículos científicos encontrados estaban en una lengua extranjera, en su mayoría, inglés, así como también portugués, alemán, ruso, entre otros; y al usar programas en línea que facilitaran la traducción de los artículos, estos no se traducían correctamente, originando algunas incoherencias en el texto, lo cual generaba cierta incompreensión en la lectura y análisis documental.

Por otro lado, el contexto actual debido al Estado de Emergencia por la pandemia del virus COVID-19 significó una dificultad para la realización del trabajo, si bien es cierto, la mayoría de las fuentes de información utilizadas fueron de internet, no fue posible realizar una investigación más exhaustiva en bibliotecas físicas especializadas en el tema, sumado a la falta de tiempo para culminar el estudio.

## CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS

### 2.1 Antecedentes del estudio

Los estudios actuales que tratan el tema de la inclusión de personas con diversidad funcional en bibliotecas públicas son escasos, por lo que se vio la necesidad de incluir estudios que guarden relación con el tópico principal que es la inclusión de personas con diversidad funcional.

Entre las investigaciones más destacables se encontraron cuatro estudios directamente relacionados a la inclusión en bibliotecas, dos informes profesionales y dos tesis, de la cual una es extranjera; cabe recalcar que, de los trabajos desarrollados en bibliotecas, solo uno se desarrolla en una biblioteca pública, sin embargo, se considera a los otros por ser de índole bibliotecario y porque es de fácil adaptación a otros tipos de unidades de información. También se decidió incluir trabajos que están relacionados indirectamente pues tratan el tema de inclusión de personas con diversidad funcional, pero desde otros ámbitos, de estos se seleccionaron cinco tesis.

Tabla 1 Antecedentes del estudio

	Tipo de investigación	Nacional	Internacional
Bibliotecas	Informe Profesional	2	-
	Tesis	1	1
Otros ámbitos	Tesis	5	-

Elaboración propia

Román (2016) en su informe profesional *El uso de pictogramas en la inclusión de niños con trastorno de espectro autista en la biblioteca pública periférica Juan Gutenberg- La Victoria* expone que la función social de las bibliotecas públicas le otorgan la oportunidad de potenciar la inclusión de las personas con habilidades especiales, por ello, según su investigación de tipo descriptivo y de diseño experimental, busca probar que el uso de los pictogramas favorece la inclusión de niños con trastorno

autista en la biblioteca pública, el instrumento que utiliza para recabar los datos necesario es el Inventario de Espectro Autista (IDEA). Concluye que el uso de pictogramas resulta ser una herramienta efectiva para promover la inclusión de niños con espectro autista en la biblioteca, puesto que mejora y potencia sus habilidades y destrezas sociales y de conducta, así mismo, determina que la biblioteca pública “Juan Gutenberg” es una unidad de información con la capacidad de fomentar la inclusión de las personas con habilidades especiales; por último, demuestra que el profesional bibliotecólogo posee las competencias necesarias para llevar a cabo herramientas que favorezcan la inclusión de estos grupos minoritarios.

Terrazas (2018) en su tesis *Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la biblioteca central Pedro Zulen* realiza una investigación cualitativa para comprender las percepciones de los usuarios según sus experiencias personales con respecto a la accesibilidad de los servicios, recursos, infraestructura y equipos de la biblioteca central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Concluye que la accesibilidad para los usuarios con discapacidad visual es limitada debido al desconocimiento de los servicios y recursos y por la falta de capacitación de los usuarios y del personal, así como también la falta de amabilidad de estos, lo que se refleja en que los usuarios no dispongan de autonomía para satisfacer sus necesidades de información.

Sam (2015) en su informe profesional *Accesibilidad web: el portal de la Biblioteca Nacional del Perú*, pretende evaluar la accesibilidad de la página web de la BNP siguiendo las pautas del World Wide Web Consortium (W3C) para determinar la inclusión de las personas con alguna discapacidad en el uso del portal web. Su investigación llega a la conclusión de que la página web de la BNP no es accesible a los usuarios según las pautas mencionadas, por lo que presenta una propuesta de mejora para rediseñar el portal web potenciando los puntos en los que resultaron deficientes tras la evaluación realizada.

Ferrante (2013) en su tesis *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata* aduce que la universidad es una institución que debe brindar una educación de calidad a todos sus

estudiantes sin distinción, y menciona que la biblioteca universitaria representa un apoyo sustancial en esta labor, por lo cual, realiza esta investigación en la que evidencia la situación real de las bibliotecas universitarias en relación a los servicios inclusivos para las personas con diversidad funcional visual, su finalidad fue conocer cómo se desarrollan los servicios bibliotecarios inclusivos, teniendo en cuenta los recursos de información tecnológicos, la infraestructura y señalización dentro de la biblioteca, así como también la propuesta y aplicación de políticas inclusivas. Los resultados obtenidos de su estudio demostraron que son pocas las bibliotecas que ejecutan acciones para brindar servicios bibliotecarios accesibles, pues, en su mayoría, aún presentan barreras que imposibilitan el acceso a la información, por ende, se evidencia que la realidad de las bibliotecas universitarias es que no están alineadas a promover la inclusión de personas con diversidad funcional.

Ascencio (2017) en su tesis *Propuesta de un proyecto de comunicación participativa como medio para la inclusión social de las personas con discapacidad visual*, elabora una investigación con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y desarrollado con los miembros de la Asociación Regional de Ciegos de La Libertad “Luis Braille”, el autor pretende describir la situación actual de la inclusión social de las personas con diversidad funcional visual en la ciudad de Trujillo y, a su vez, conocer las herramientas que la ARCL utiliza para promover la inclusión en la comunidad. Se obtiene como resultado que la situación de la inclusión social de las personas con discapacidad visual en Trujillo es casi nula, pues no se demuestra interés ni apoyo de parte del gobierno ni de la comunidad, por lo que se presenta un proyecto que se apoye en la teoría de la comunicación participativa que favorezca la inclusión social del colectivo en su entorno sociocultural, dicho proyecto se diseñó a través de la elaboración de cómics, acompañado de diversas actividades que refuercen la misión de la propuesta.

Garay (2018) en su tesis doctoral *El modelo social para el desarrollo de la persona con discapacidad, Cercado del Callao 2018* lleva a cabo una investigación cualitativa con un diseño de estudio de casos, delimitada al distrito del Callao, el autor analiza el modelo social de la discapacidad y cómo se relaciona con la inclusión social, económica, educativa, laboral, cultural y política de las personas con diversidad funcional. Concluye que, aunque existen esfuerzos que favorecen el desarrollo de las

personas con discapacidad, no son suficientes pues son aislados y sin un modelo que gestione una planificación integral lo que deviene en que aún se evidencien marcadas barreras físicas, sociales, entre otras.

Mamani (2014) en su tesis *Visibilización e inclusión de la discapacidad en Puno: sistematización de la experiencia de la Fraternidad Cristiana de Personas con Discapacidad en los distritos de Puno, Juliaca, Arapa y Chupa, 1986 – 2000* describe y analiza las estrategias usadas por la FCPD para promover la inclusión social de personas con diversidad funcional en la comunidad de Puno; obtiene como resultado un cambio significativo en la sociedad logrado a partir de estrategias de formación, capacitación, comunicación, difusión, recreación y deporte, aplicadas por las mismas personas con discapacidad, lo que también generó un aumento de autoestima en ellas mismas, empoderamiento y una mejora de la calidad de vida gracias a la inclusión social.

Portocarrero (2018) en su tesis *Una diversidad controversial: Los espacios de comunicación y socialización generados por la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad de San Miguel para fomentar la participación ciudadana en su distrito* reconoce, describe y analiza si los espacios brindados por la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad de San Miguel, así como las acciones ejecutadas en relación a la inclusión social logran generar un cambio en la participación de las personas con diversidad funcional en su comunidad. Para ello realiza una serie de entrevistas a los actores pertinentes y concluye que la Municipalidad de San Miguel sí promueve, en cierta medida, acciones que propicien la participación ciudadana de las personas con discapacidad, sin embargo, la falta de espacios físicos y el apoyo del gobierno municipal y del Estado dificultan su misión, por ende, se concluye que la participación ciudadana de las personas con diversidad funciona en los aspectos culturales, sociales y políticos se da de manera parcial.

Mamani (2017) en su tesis *Accesibilidad en los espacios públicos e inclusión social en el centro urbano de la ciudad para las personas con discapacidad caso OMAPED-Puno* hace un diagnóstico de la accesibilidad que tienen los ciudadanos con diversidad funcional de Puno en los espacios públicos y de qué manera repercuten esas condiciones de acceso en su calidad de vida, desarrollo personal e inclusión social. Determina que la infraestructura pública de la ciudad de Puno no está diseñada para ser accesible a todas

las personas y ello impide la autonomía, el desarrollo personal y la inclusión social de las personas con discapacidad al encontrar barreras físicas que dificultan su participación en la sociedad.

Con lo expuesto, se puede inferir que la inclusión de personas con diversidad funcional sí es un tema de investigación recurrente, empero, los estudios delimitados en la inclusión de personas con diversidad funcional en bibliotecas son muy escasos, especialmente en bibliotecas públicas, aun así, los casos de inclusión desarrollados en otros ámbitos se pueden adaptar y aplicar en el ámbito de las unidades de información.

## **2.2 Bases teóricas**

La investigación está desarrollada entorno a las personas con diversidad funcional y de qué manera las bibliotecas públicas, a través de su función social, promueven la inclusión de estos usuarios en su comunidad; por esta razón el estudio está enfocado en conocer los aspectos teóricos de la diversidad funcional, inclusión social y de las bibliotecas públicas.

Ahora bien, en relación a la categoría de la diversidad funcional, resulta ser un tema muy amplio de abordar, por tal motivo para fines del cumplimiento de los objetivos de esta investigación, se decidió abocarse a conocer las concepciones actuales de la diversidad funcional, de lo cual se despliega que existen tres modelos más conocidos, dicha información servirá para definir en función a qué modelo está basado el trabajo, asimismo, se exponen los diferentes tipos de diversidad funcional que existen, ello con el fin de que, en un capítulo posterior, se relacione con los métodos de inclusión usados en las bibliotecas para los tipos existentes. Debido a que la diversidad funcional no es un tema ajeno en la realidad actual, es preciso detallar su marco normativo, nacional e internacional.

Por otro lado, se decide tratar el tema de la inclusión social debido a que es necesario conocer cuáles son las dimensiones en los que la biblioteca pública, como institución, puede contribuir en la inclusión de la persona con diversidad funcional en la sociedad, con el desarrollo de este apartado también se encuentra una relación entre los niveles y paradigmas de la inclusión social comparados con los modelos de diversidad funcional identificados, lo que da un refuerzo a la teoría del modelo escogido en la

investigación; asimismo, se logra comprender la connotación real de lo que significa inclusión, lo cual servirá para relacionarlo con la función social de la biblioteca pública. Cabe recalcar que la inclusión social tiene diferentes aspectos, para la presente investigación, se delimitará a la inclusión de las personas con diversidad funcional en la sociedad, teniendo en cuenta las habilidades y destrezas que la biblioteca pública puede reforzar para que los usuarios logren repotenciar su participación ciudadana en su comunidad.

Finalmente, se exponen las concepciones de la biblioteca pública y las funciones que cumple en la sociedad, haciendo énfasis en su función social, que es la que permitirá articular la biblioteca pública con la inclusión social de las personas con diversidad funcional, de esta manera se descubre el rol que cumple esta unidad de información a través de las acciones y métodos de inclusión que permiten el acceso a los servicios y recursos a estos usuarios, con la finalidad de que la biblioteca se convierta en un agente de cambio para lograr la inclusión social.

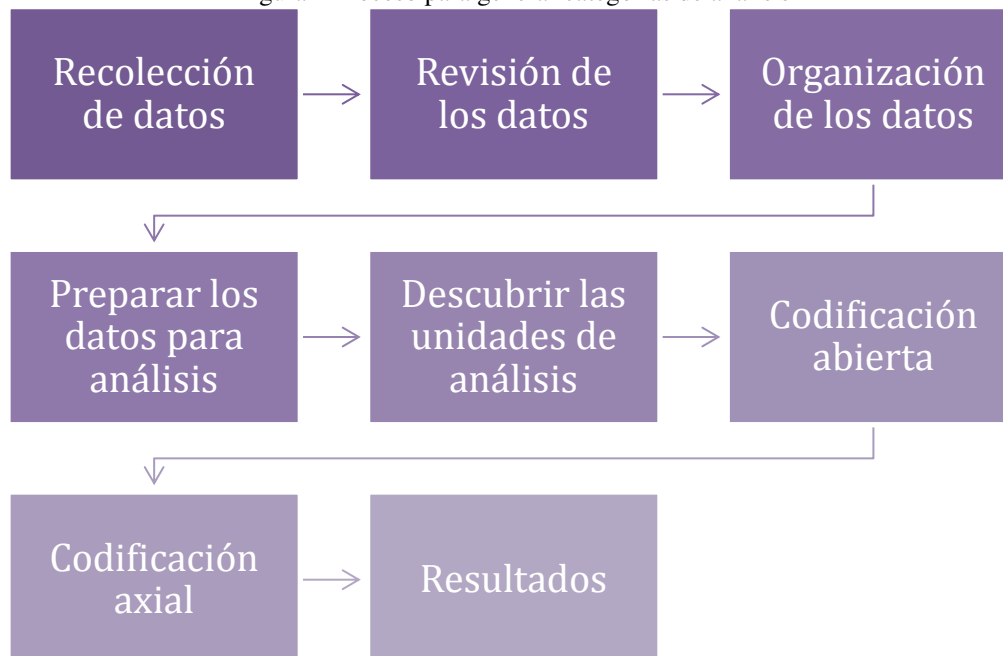
## **2.3 Definición de categorías de análisis**

Un estudio cualitativo requiere de un proceso de análisis inductivo, de lo particular a lo general, de la información que se recolecta para la investigación, la cual debe ser organizada correctamente para poder establecer una adecuada estructuración de los resultados; una forma de organizar la información es por medio de la codificación de las categorías de análisis, estas “son la forma de clasificar, conceptuar o codificar un término o expresión de forma clara que no se preste para confusiones a los fines de determinada investigación. En dichas alternativas serán clasificados, cada uno de los sujetos a estudio” (Romero, 2005, p.113)

En la misma línea, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que para obtener las categorías de análisis se debe pasar por dos niveles: primero, en la codificación abierta, se asignan códigos o etiquetas a las unidades de análisis, que en este caso son las referencias bibliográficas utilizadas, los códigos deben describir el significado en sí mismo de cada unidad de análisis; luego, en la codificación axial se realiza la interrelación entre categorías con el fin de estructurarlas de tal manera que se halle una vinculación entre estas y queden agrupadas en temas y subtemas específicos.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) proponen unos pasos a seguir que conforman el proceso que se lleva a cabo para la definición de las categorías de análisis:

Figura 1 Proceso para generar categorías de análisis



Fuente: Metodología de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014).  
Elaboración propia

Cabe resaltar que se realizaron algunas modificaciones a este proceso para adecuarlo a la naturaleza de la presente investigación, de esta manera se determinaron las categorías de análisis que conforman el desarrollo del trabajo.

- **Recolección de datos:** Se establecieron las estrategias de búsqueda y técnicas de investigación para la recuperación de la información
- **Revisión de datos:** Paneo general de las referencias bibliográficas recolectadas tras la búsqueda y recuperación de la información. En este paso se seleccionaron las referencias según los criterios de búsqueda establecidos.
- **Organización de datos:** Organizar las referencias bibliográficas utilizando una matriz que detalle datos básicos de los documentos (autor, país, año de publicación, revista, temática del documento, etc.)
- **Preparar datos para el análisis:** A partir de este paso se utilizó el software Atlas.ti versión 8, programa de análisis cualitativo que permite la revisión documental y la codificación en ambos niveles. En este paso se realiza la subida de los documentos elegidos que conforman las unidades de análisis.



- Descubrir las unidades de análisis: Conforme se iban analizando los documentos se determinaba qué documento o segmento de documento era relevante y pertinente para la investigación.
- Codificación abierta: Se asignaron códigos a cada unidad de análisis según sus conceptos, significados y definiciones.
- Codificación axial: Una vez asignados los códigos, se vincularon con el fin de hallar relaciones entre estos y poder agruparlos en categorías y subcategorías.
- Resultados: Se procedió con la estructuración y desarrollo de los resultados.

## 2.4 Fundamentos teóricos

### ● Modelos de la diversidad

Son los distintos enfoques que se le ha dado a la diversidad funcional a lo largo de los años, comenzando con el modelo médico, siguiendo con el modelo social y terminando con el modelo de la diversidad, cada uno de ellos presenta una sustentación teórica que defiende sus principios y se considera que uno es la “evolución” del anterior, puesto que presentan nuevos paradigmas para concebir a la diversidad funcional (Romañach y Lobato, 2005; Rodríguez y Ferreira, 2010; Muyor, 2019).

### ● Diversidad funcional

Personas que presentan diferencias funcionales a causa de alguna deficiencia fisiológica y que a menudo se encuentran en desventaja social por esas diferencias, sin embargo, pueden realizar las mismas actividades que las demás personas, pero de manera diferente (Palacios y Romañach, 2006; Guzmán, Toboso y Romañach, 2010).

### ● Tipos de diversidad funcional

Son los diferentes tipos en los que se presenta la diversidad funcional en las personas, estos pueden ser de tipo sensorial, afectando a uno o más sentidos, de tipo motriz, afectando al sistema nervioso y/o a una o más extremidades, y de tipo intelectual o mental, afectando al sistema cognitivo de la persona (Organización Mundial de Salud, 2001).

- **Inclusión social**

Es el proceso transformativo que asegura que todas las personas gocen de los mismos derechos y que tengan las mismas oportunidades para desenvolverse en la sociedad, sin importar su condición, con la finalidad de que todos tengan derecho a una vida digna (Blanco, 2006; Mascareño y Carvajal, 2015).

- **Biblioteca inclusiva**

Es el concepto de una biblioteca diseñada de tal manera que todos sus recursos y servicios, incluyendo al personal, la infraestructura y el sistema administrativo, esté orientada a brindar los medios necesarios para todas las personas, no solo para garantizar la universalidad de la información, sino también para reforzar sus capacidades y convertirlas en competencias que las ayude a desenvolverse de forma autónoma en la sociedad. (Cunha, 2019; Peix, 2018; Galuzzi, 2018; Parada, 2017).

- **Servicios diferenciados**

Son aquellos servicios bibliotecarios diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de información de las personas con algún tipo de diversidad funcional, es decir, son los servicios de información tradicionales que han sido adaptados para garantizar el acceso a estos usuarios; sin embargo, por su propia naturaleza “diferenciada” ocasiona una segregación implícita entre usuarios *normales* y usuarios con diversidad funcional (García-Sáenz y Gallo-León, 2004; Martínez, 2007).

- **Diseño universal**

Es un nuevo paradigma que propone la creación de entornos, servicios, productos, recursos, infraestructura y sistemas en base a un diseño universal que garantice el acceso al mayor número de personas, independientemente de si tienen o no alguna diversidad funcional, sin que tengan que ser readaptados o especializados para un único sector (Rodríguez, 2020; Webb y Hoover, 2015; Catalano, 2014).

## **2.5 Sistemas y categorías de análisis**

Para la sistematización de las categorías de análisis se utilizó el software Atlas.ti, versión 8, que, como se menciona líneas atrás, es un programa que asiste y da soporte

en el análisis cualitativo de los documentos. El proceso que se siguió para los pasos de preparación de datos, descubrir unidades de análisis y la codificación abierta y axial fue el siguiente:

- **Análisis de los documentos**

La primera etapa, consistió en analizar los artículos escogidos para la investigación, siguiendo los criterios de elección, los cuales serán explicados posteriormente; mediante la lectura de los documentos, se resaltó las citas más pertinentes y se acotó algunos comentarios dentro del documento si era necesario.

- **Asignación de códigos**

En la segunda etapa, la codificación abierta, con la base del análisis de la etapa previa, se determinó una serie de categorías que engloban las temáticas tratadas en los documentos, de esta manera se definieron los códigos, los cuales representan las diferentes temáticas identificadas. (Tabla 2)

Tabla 2 Códigos identificados en Atlas.ti

Discapacidad/Diversidad Funcional	función social	inclusión social
principios del diseño universal	biblioteca pública	exclusión social
diseño universal	biblioteca pública peruana	integración social
recursos de información	recursos de información	entornos funcionales
modelo de la diversidad funcional	dimensiones de la función social	empoderamiento
modelo médico	servicios de información	accesibilidad
modelo social		

Elaboración propia

- **Enraizamiento de códigos**

La tercera fase, codificación axial, consiste en el enraizamiento de los códigos identificados, es decir, se establece una vinculación entre los códigos para determinar qué relación hay entre ellos, las relaciones que presenta el software Atlas.ti son las siguientes:

- “Contradice”
- “Es causa de”
- “Es parte de”
- “Es una”
- “Es una propiedad de”
- “Está asociado con”

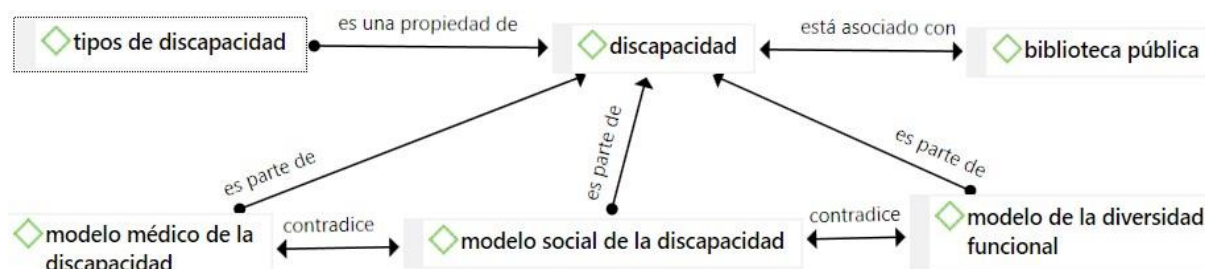
La vinculación de los códigos mediante los enlazadores presentados se realiza en base al análisis de la primera etapa, lo cual permite determinar de manera sistémica qué conexión tienen los códigos entre sí.

- **Creación de redes**

Continuando con la codificación axial, en la cuarta fase se generan las redes en función a las vinculaciones de códigos realizadas en la fase anterior, es decir, por cada código identificado se crea automáticamente una red en la que se visualiza el código base y sus conexiones con los otros códigos mediante los enlazadores; de esa manera, el software Atlas.ti vs8 permite el esclarecimiento, la concordancia y pertinencia para establecer las categorías que se trabajaron en la investigación y que le permite tener consistencia y sostenibilidad a la investigación.

Una vez establecidos los códigos con sus respectivas vinculaciones, se analizó cuáles son los más predominantes, es decir, las categorías que engloban a los otros códigos que serían las subcategorías. Cabe resaltar que los códigos que no son una categoría o subcategoría como tal, están relacionados o asociados con alguna subcategoría y se desarrolla dentro de esta.

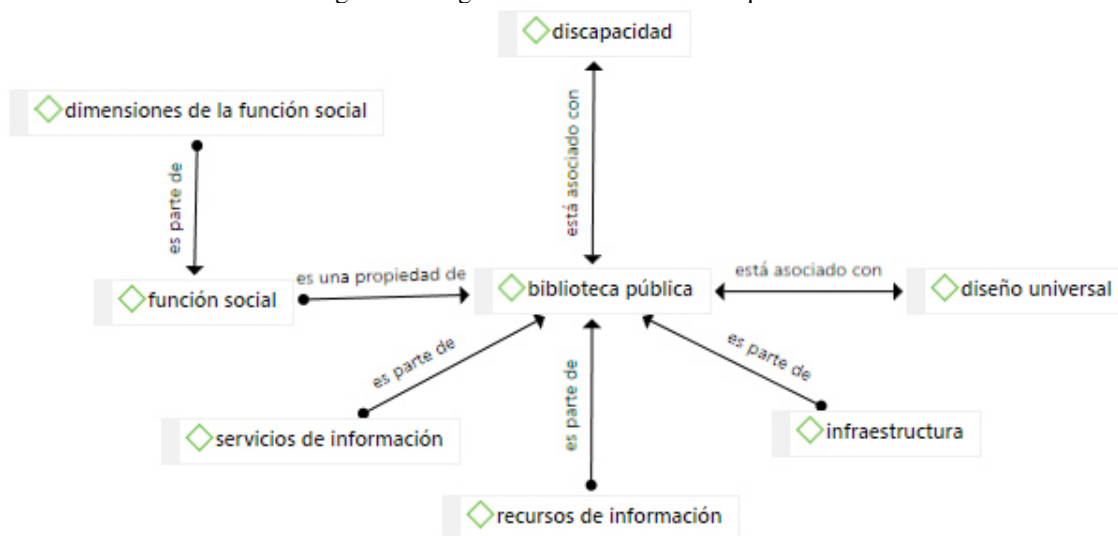
Figura 2 Categorización de la discapacidad



Elaboración propia

Como se observa en la Figura 2, el código “discapacidad” engloba tres códigos que, según los enlazadores, forman parte del código base, es decir, “discapacidad” se convierte en una categoría, mientras que los tres modelos de la discapacidad son subcategorías, por otro lado, la categoría principal desprende una propiedad que es el código “tipos de discapacidad”, por lo cual, se establece que este se convierte en una subcategoría.

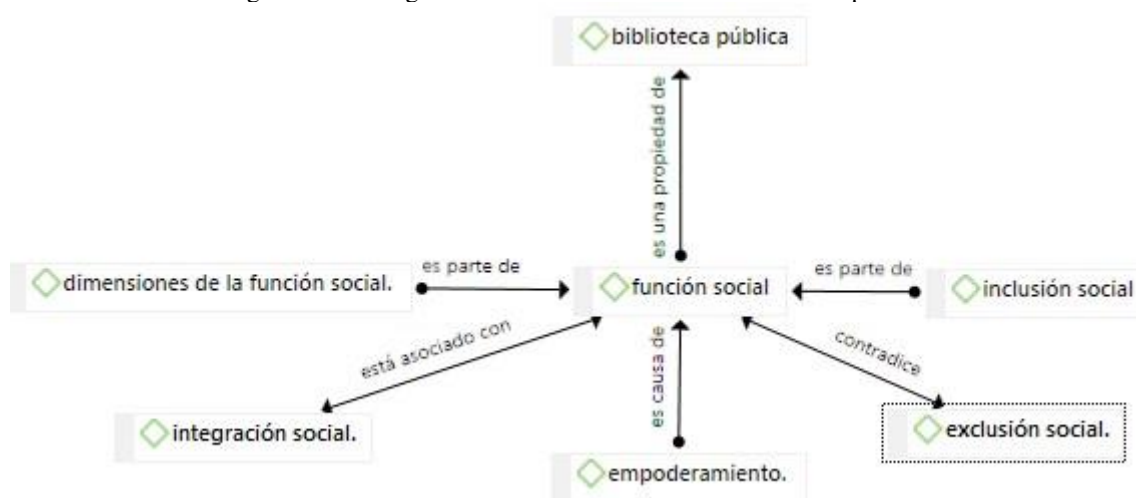
Figura 3 Categorización de la biblioteca pública



Elaboración propia

En la Figura 3 se observa que el código “biblioteca pública” se desglosa en seis aristas, por ello, se determinó que la biblioteca pública sea la segunda categoría en el trabajo de investigación, mientras que los servicios, recursos de información, infraestructura, la función social, sus dimensiones y el diseño universal se convierten en subcategorías de la biblioteca pública, puesto que se encuentran vinculadas con la categoría principal con el enlazador “es parte de”, lo cual hace referencia a que dichos códigos se encuentran dentro del código principal.

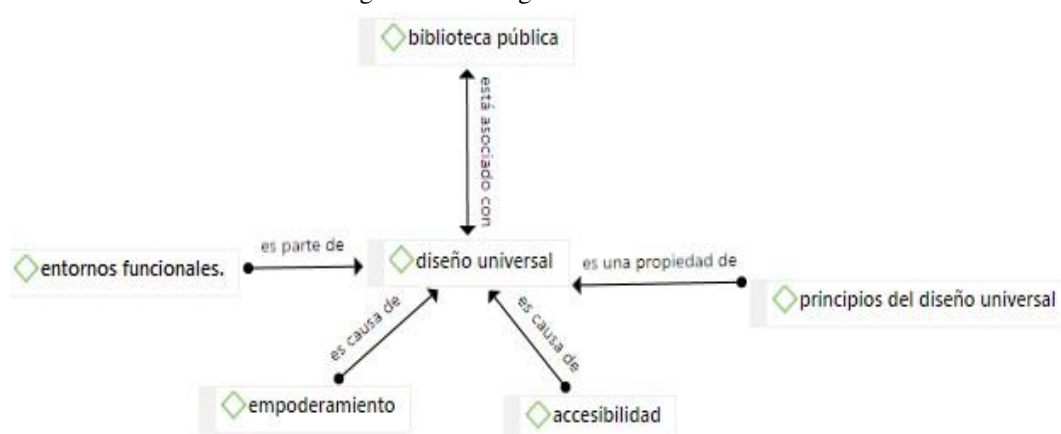
Figura 4 Subcategoría de la función social de la biblioteca pública



Elaboración propia

Por otro lado, es necesario profundizar en la subcategoría “función social”, por lo que, aparte de tratar las dimensiones de la función social, como se observa en la Figura 4, también se desarrolla un acápite sobre la inclusión social, de la cual se desprende los códigos que se observan en la Figura 4, no obstante, no todos los códigos son una subcategoría, sino que se tratan dentro de la subcategoría correspondiente, en este caso, los códigos integración social, exclusión social, y empoderamiento son empleados dentro de la subcategoría “inclusión social”.

Figura 5 Subcategoría diseño universal



Elaboración propia

Así mismo, como se aprecia en la Figura 5, la subcategoría “diseño universal” desprende el código “principios del diseño universal” que, según el análisis, es necesario tomarlo como una subcategoría, puesto que la vinculación con esta refiere a que es una propiedad del diseño universal; mientras que los códigos accesibilidad,

empoderamiento y entornos funcionales son desarrollados implícitamente dentro de la subcategoría en cuestión.

De esa forma, se define las categorías y subcategorías que se trabajan a lo largo de la presente investigación (ver Tabla 3). Cabe resaltar que la categorización establecida está articulada entre sí para poder darle sentido y sostenibilidad al trabajo de investigación.

Tabla 3 Categorías y subcategorías

Dimensión	Categorías	Subcategorías
Inclusión social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad funcional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelos</li> <li>• Tipos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliotecas públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Función social</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Recursos de información</li> <li>• Servicios de información</li> <li>• Personal bibliotecario</li> <li>• Métodos de inclusión</li> <li>• Diseño Universal</li> </ul>

Elaboración propia.

## **CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Enfoque de investigación**

El presente trabajo está desarrollado bajo el enfoque cualitativo, sobre este, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que un estudio cualitativo se caracteriza porque no tiene un proceso establecido o una estructura definida, sino que el investigador determina su propio método durante el transcurso de su investigación, es decir, no es un proceso lineal, pues las preguntas de investigación así como las fundamentaciones teóricas, pueden ir variando a lo largo del estudio conforme se analiza la información recolectada, por lo que el punto de partida no comienza con la estructura metodológica, como es el caso del enfoque cuantitativo, en lugar de ello, las preguntas de investigación y fundamentaciones teóricas se formulan a partir del análisis de los datos, para luego dar lugar a los resultados del estudio.

Asimismo, Monje (2011) agrega que, si bien es cierto, el método o diseño puede variar entre un estudio y otro, es posible definir un proceso aproximado que se lleva a cabo en una investigación cualitativa, lo establece de la siguiente manera:

- **Fase 1. Preparatoria**

Etapa en la que el investigador toma como base sus conocimientos y experiencias previas para delimitar la investigación.

- **Fase 2. Trabajo de campo**

Etapa que consiste en la recolección de la información en el “campo” donde se aplicará la técnica de recogida de datos, siguiendo los criterios de elección de la información escogida por el investigador.

- **Fase 3. Analítica**

Etapa que ocurre en simultáneo con la fase 2, pues al mismo tiempo que se recolectan los datos, comienza el análisis de estos. El investigador determina cuál será el proceso de sistematización para que el análisis de la información se traduzca



en lo que, posteriormente, serán las categorías a estudiar de la investigación.

- **Fase 4. Informativa**

Es la etapa final de la investigación donde se obtienen los resultados de todo el trabajo realizado.

Por tal motivo, se determinó que el presente estudio tenga un enfoque cualitativo, debido a que el método de investigación se fue adaptando durante el proceso según la perspectiva de la autora, así también, los objetivos y problemas de investigación iniciales se fueron redefiniendo conforme se analizaban los datos recolectados y se formaban las bases teóricas.

## **4.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación escogido para el presente estudio es mixto, por un lado se opta por el análisis de contenido cualitativo, Díaz (2018) expone que el análisis de contenido es una metodología cuya unidad de análisis son documentos de cualquier índole, que permite una interpretación explícita e implícita de estos, explícita al comprender de manera expresa lo que dice el documento e implícita al inferir los temas encontrados en el documento y situarlo en un contexto determinado, es decir, el análisis de contenido tiene como finalidad examinar el documento en sí mismo y a su vez encontrarle el sentido al contenido de manera tácita.

Por otro lado, la presente investigación es de tipo descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que los estudios descriptivos se abocan a explicar características y propiedades de fenómenos o situaciones determinados tal y como ocurren en la realidad, sin ningún tipo de intervención del investigador, es decir, recogen información para su posterior análisis y descripción con el único objetivo de identificar y conocer una situación específica.

De esta manera, se determina que la investigación tiene una metodología de análisis de contenido porque el principal objeto de estudio son documentos de producción científica, de los cuales se realiza una interpretación explícita e implícita de lo referente a la inclusión social, las concepciones de la diversidad funcional y la biblioteca pública;

y también es de tipo descriptivo porque identifica y expone la situación actual de la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas.

### **4.3 Diseño de investigación**

El diseño escogido para el presente estudio es la investigación documental cualitativa, según la Universidad de Jaén (s.f) este diseño se caracteriza por la revisión de textos con el fin de conocer una realidad actual de un fenómeno social determinado, la principal unidad de análisis son los documentos, los cuales pueden ser revistas, libros, artículos científicos, documentos fílmicos, entre otros, y el análisis se realiza mediante una sistematización específica definida por el investigador, por lo que el diseño tiende a ser flexible en el proceso y varía entre un estudio y otro.

Por lo tanto, se precisa que la investigación tiene un diseño documental porque se apoya en documentos de producción científica (artículos de revistas académicas, tesis, libros, etc.) referentes a la diversidad funcional, bibliotecas públicas e inclusión social para dar a conocer una realidad actual en relación a la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas.

### **4.4 Estrategias y técnicas de investigación**

Galarza-Iglesias (2020) propone unos pasos a seguir para conducir el proceso de búsqueda y recuperación de la información hasta terminar con el análisis documental que permitirá la estructuración y desarrollo del trabajo de investigación.

#### **Estrategias de búsqueda (EB)**

- **EB1:** Definición de las preguntas de investigación.
- **EB2:** Identificación de los términos de búsqueda y booleanos y construcción de la ecuación de búsqueda.
- **EB3:** Búsqueda y recuperación de la información.
- **EB4:** Aplicación de los criterios de inclusión (CI) y exclusión (CE).
- **EB5:** Selección de la información.
- **EB6:** Análisis documental de la información recolectada.

Por otro lado, la técnica de investigación usada para el presente trabajo fue la revisión documental, sobre esta, Valencia (2015) aduce que es una técnica que permite

al investigador conocer los trabajos realizados en el campo de su interés y las discusiones de los diferentes autores, saber qué temas son los más recurrentes o por lo contrario los menos tratados, por lo tanto, más novedosos, a su vez, permite interrelacionar las investigaciones para formar nuevas líneas de investigación, todo ello contribuye a delimitar el objeto de estudio y tener una base teórica con la que se pueda trabajar para establecer categorías y subcategorías que exploren temáticas novedosas.

En apoyo a la técnica de la revisión documental, se utilizó como instrumento una matriz que gestiona las referencias detallando datos básicos como autor, país, revista de procedencia, entre otros. (Ver Tabla 4).

Tabla 4 Instrumento de recolección de datos

Título	Autor	Fuente	Revista	Año de publicación	País	Temática	Base de datos	Resumen	Tendencia

Elaboración propia

#### 4.5 Búsqueda y recuperación de la información

La búsqueda bibliográfica se llevó a cabo en tres bases de datos EBSCOhost, Web of Science y Gale Cengage; tres repositorios, Scielo, Redalyc y e-Lis, y en el buscador Google Académico (ver Tabla N°5). En un inicio, los términos de búsqueda y booleanos utilizados fueron *disabilities OR disability OR special needs AND public libraries AND inclusion social*; en un segundo momento, después de haber revisado la

literatura encontrada, se vio necesario agregar dos términos más de búsqueda *functional diversity* y *universal design* puesto que, como se explicará más adelante, la diversidad funcional es el término actual para referirse a las personas que tienen algún tipo de deficiencia fisiológica, por otro lado, el diseño universal, según la literatura revisada, apunta a ser la herramienta estratégica para garantizar la accesibilidad en las bibliotecas.

Tabla 5 Número de artículos encontrados según la base de datos, repositorio o buscador

Base de datos / Repositorio / Buscador	N° de Artículos
Web of Science	48
EBSCOhost	27
DIALNET	15
Redalyc	19
e-Lis	5
SCIELO	18
Google Académico	16
PSICODOC	3
Springer	1
Taylor & Francis Online	2

Elaboración propia

De esa manera, se obtuvo un total de 140 referencias bibliográficas, en su mayoría artículos de revistas académicas y científicas, de las cuales se logró identificar cinco temáticas sobresalientes (ver Tabla 6), las cuales se verán reflejadas en los capítulos del trabajo de investigación.

Tabla 6 Número de artículos según las temáticas encontradas

Temáticas	N° de Artículos
Discapacidad/Diversidad Funcional	31
Bibliotecas públicas	37
Inclusión social	22
Accesibilidad	36
Diseño universal	14

### Elaboración propia

Cabe resaltar que no se ha hecho uso en su totalidad de las referencias bibliográficas encontradas debido a que se seleccionó solo los artículos más relevantes, los cuales se determinaron según su originalidad, reconocimiento y trayectoria de los autores, aportes notables al campo en cuestión, artículos con mayor citación por los investigadores y la antigüedad de los artículos, la cual estuvo delimitada entre los años 2009-2019; sin embargo, se utilizó referencias bibliográficas anteriores a esa fecha, en menor proporción, debido a su importancia y trascendencia; de esta manera, las referencias bibliográficas elegidas se clasifican de la siguiente manera:

- Libros y capítulos de libros: 21
- Artículos de revista: 71
- Noticias: 2
- Portales: 4
- Ponencias y Encuentros académicos: 1
- Tesis e Informes Profesionales: 11
- Informes: 11

#### 4.6 Criterios de elección de la información

Según Galarza-Iglesias (2020) para iniciar una investigación es necesario definir ciertos criterios al momento de elegir la información que se desea analizar, con el fin de que esta sea pertinente para el estudio, a su vez, indica que los criterios suelen ser establecidos por el mismo investigador, atendiendo factores como la disponibilidad, antigüedad del documento, idioma, indexación en bases de datos, etc.

En ese sentido, para la presente investigación se han definido los siguientes criterios de inclusión (CI) y exclusión (CE):

##### **Criterios de inclusión (CI)**

- **CI1:** referencias pertinentes que abarquen temas de inclusión de personas con diversidad funcional en bibliotecas públicas o espacios sociales afines a la comunidad.

- **CI2:** referencias que tengan acceso gratuito al documento completo
- **CI3:** referencias que sean fáciles de ubicar en la web mediante DOI o link que redirija al PDF completo.
- **CI4:** referencias en cualquier idioma, de preferencia español, inglés y portugués.
- **CI5:** referencias que sean artículos de revistas científicas, capítulos de libro, libros, noticias, portales web institucionales, encuentros académicos, tesis, informes profesionales, documentos normativos y leyes.
- **CI6:** referencias que tengan alto índice H.
- **CI7:** referencias que se encuentren comprendidas entre los años 2009-2019. Sin embargo, se considerarán las referencias anteriores a esos años siempre y cuando cumplan con los CI1 y CI6.

#### **Criterios de exclusión (CE)**

- **CE1:** referencias que no incluyan temas de inclusión social de personas con diversidad funcional en bibliotecas públicas o espacios afines.
- **CE2:** referencias que abarquen temas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional, a menos que sea en bibliotecas.
- **CE3:** referencias de acceso limitado.
- **CE4:** referencias que se encuentren directamente en el buscador Google y que no pertenezca a ninguno de los tipos documentales mencionados en el CI5.
- **CE5:** referencias anteriores al año 2009.
- **CE6:** referencias que no cuenten con información precisa para ser citadas.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Presentación de los resultados


#### 4.1.1 Estructuración de los resultados

La estructuración es la parte fundamental de una investigación, puesto que en esta se establece todo el sentido y organización del estudio, “es cómo se produce la estructura o síntesis teórica de todo el trabajo”G (Martínez, 2006, p. 141). Para determinar la conformación de cada categoría de análisis que presenta esta investigación, se llevó a cabo un proceso que inicia en la búsqueda y recuperación de la información, en la cual se revisaba cada documento con el fin de clasificarlo según el tema que se trataba, de esta manera, surgieron los siguientes temas y subtemas:

- Tema 1: Personas con discapacidad → Inclusión social
- Tema 2: Accesibilidad
  - Acceso a la información
  - Servicios de información
  - Recursos de información
  - Accesibilidad virtual
  - Diseño universal
- Tema 3: Tecnologías de la información y comunicación (TICs)
- Tema 4: Tecnologías de asistencia (TA)

Esos fueron los temas y subtemas definidos en una primera instancia, gracias al instrumento con el que se trabajó detallado en capítulos anteriores en la Tabla 5, como se puede observar, aún no se encontraban interrelacionados entre sí, era solo información aislada con temáticas en común. Posterior a la revisión sistemática de la literatura y con la ayuda del software de análisis de datos cualitativos Atlas.ti versión 8 para vincular e interrelacionar cada categoría y subcategoría de análisis identificada, se obtienen los siguientes temas y subtemas:

Tabla 7 Estructuración temática

TEMA 1				TEMA 2			
Diversidad funcional				Biblioteca pública inclusiva			
Modelos	Tipos	Marco Normativo		Infraestructura	Servicios y Recursos	Personal bib.	Diseño Universal

Elaboración propia

De esta manera se definió la estructuración del contenido de la investigación, con el fin de que pueda presentarse de forma sencilla, precisa y comprensible.

#### 4.1.2 Categorización

Tabla 8 Categorización

Dimensión	Categorías de análisis	Definición conceptual	Definición operacional	Subcategorías
Inclusión Social	Diversidad Funcional	Personas que presentan diferencias funcionales a causa de alguna deficiencia fisiológica y que a menudo se encuentran en desventaja social por esas diferencias, sin embargo, pueden realizar las mismas actividades que las demás personas, pero de manera diferente. (Palacios y Románach 2006)	Personas con diversidad funcional sensorial, motriz, intelectual o mental.	Modelos
				Tipos
				Marco Normativo
	Biblioteca pública	La biblioteca pública es un instrumento de transformación social y motor	Espacio de encuentro cultural e intelectual que brinda	Infraestructura
				Servicios y Recursos de Información
				Personal



		de investigación, cuyos servicios y recursos deben estar enfocados a generar un empoderamiento en sus usuarios a través de la mejora de sus competencias educativas, profesionales, sociales, recreativas, culturales y desarrollo personal. (Costa y Farias, 2018; Stephan, 2018; Asemi, 2012)	entornos, servicios y recursos universales, aptos para todo tipo de usuario.	<div>bibliotecólogo</div> <div>Diseño Universal</div>
--	--	---	--	---

Elaboración propia

#### 4.1.3 Secuencia

La secuencia de la investigación está determinada en dos macro segmentos: teórico-conceptual y teórico-práctico. El primer segmento se divide en dos partes, por un lado, la diversidad funcional y por otro lado la biblioteca pública, estas a su vez presentan subdivisiones, la primera parte presenta los modelos de la diversidad funcional, los tipos de diversidad funcional existentes y el marco normativo-legal que gira en torno a la temática; luego, se detallan algunas aproximaciones de la inclusión social, con el fin de contextualizar la investigación y ahondar un poco más en el proceso transformativo de inclusión y sus implicancias, comparando los modelos de la diversidad funcional con los paradigmas de la inclusión social; la segunda subdivisión de la primera parte se aborda lo que respecta a la biblioteca pública y el rol que desempeña en la sociedad, sus conceptos, funciones y también se expone un paneo general de las acciones inclusivas que se desarrollan en las bibliotecas.

El segundo segmento, teórico-práctico, profundiza más entorno a la biblioteca pública, presente tres subdivisiones, la primera explica las concepciones que se tiene de la diversidad funcional desde la biblioteca, teniendo en cuenta los modelos ya

estudiados, en la segunda se detallan los resultados hallados con respecto a la situación actual de la inclusión de las personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas, se precisan las acciones y/o métodos inclusivos que se llevan a cabo en las unidades de información, a nivel de infraestructura, servicios y recursos de información y el personal bibliotecólogo; en la tercera parte se explica un poco más sobre el concepto de Diseño Universal (DU), mencionado en los subcapítulos anteriores, se explican sus diferentes concepciones, sus principios, la adaptación del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) y finalmente se presenta un modelo de biblioteca pública que aplica el DU, como método de inclusión, en todos sus niveles de biblioteca (infraestructura, servicios, recursos, etc.) y las buenas prácticas que se han obtenido utilizándolo.

## **4.2 Análisis teórico-conceptual**

### **4.2.1 Diversidad funcional: tres modelos diferenciados**

Las personas que poseen algún tipo de deficiencia, sea sensorial, motriz o intelectual, han recibido diversas denominaciones a lo largo de los años, es así, que la primeras concepciones que se le atribuyen a estas personas, fueron hechas por tres precursores de la diversidad funcional el primero fue Bank-Mikkelsen (1975), él propone un principio de normalización en el que las personas con deficiencias debían ser normalizadas para poder llevar una vida igual que las demás personas, en esa misma línea, Nirje (1969), ahonda un poco más en el principio de normalización y agrega que la sociedad debe ser la encargada de que las personas con alguna deficiencia puedan ser accesibles a su entorno; sin embargo, Wolfensberger (1975), considerado el padre de la inclusión, se acerca un poco más a los preceptos actuales exponiendo que era deber de la sociedad adaptar los medios socioculturales con el fin de hacerlos accesibles a las personas con diversidad funcional y que puedan llevar una vida “normal”.

- **Modelo médico**

En la sociedad actual, destacan dos modelos sumamente diferenciados en cuanto a la interpretación de la diversidad funcional, los cuales están basados en las primeras postulaciones de los precursores de la inclusión, se tiene así al modelo médico, Toboso (2018), lo describe como un enfoque que comprende a la diversidad funcional como una enfermedad la cual debe ser curada y/o rehabilitada, por su parte Muyor (2019) expone

que este modelo minimiza a las personas que tienen alguna deficiencia fisiológica y la incapacitan sin siquiera conocer sus capacidades y destrezas al enfrentarse a una sociedad que no está adaptada a ellos, así también Rodríguez y Ferreira (2010) afirman que el modelo médico se basa en la “medicalización” de los cuerpos con determinada deficiencia, mas no en las personas como individuos capaces, pensantes y autosuficientes por si mismos marginando de manera opresiva a las personas con diversidad funcional haciendo que estos se sientan minimizados.

Por su parte Diniz, Barbosa y Dos Santos (2009) explican que este modelo se caracteriza por interpretar a la diversidad funcional como algo propio del ser humano, inherente a su existencia y la principal causa de sus limitaciones, desventajas y restricciones en la participación ciudadana. Ello es algo característico del modelo biomédico, recaer la responsabilidad sobre la persona que posee la deficiencia en lugar de demandar un cambio en el entorno social que permita ofrecer oportunidades que logren un desarrollo absoluto de todas las capacidades, sea de personas con o sin deficiencias fisiológicas. Por ello, desde el punto de vista de García y Sánchez (2004), el modelo médico impide el correcto desenvolvimiento de las personas con diversidad funcional mediante el paternalismo, la sobreprotección y el rechazo de parte de la sociedad, de esta manera se inhabilita y descalifica sus capacidades obteniendo como resultados personas altamente dependientes y sin autonomía.

En vista de que se trata de un modelo de tendencia médica, es importante rescatar las aportaciones realizadas por el máximo referente de la salud, es así que, la Organización Mundial de la Salud (1980) propone, desde la óptica del modelo biomédico, la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), y presenta el siguiente esquema. (ver Tabla 9)

Tabla 9 Conceptos de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías

<b>Deficiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde un enfoque médico, se refiere a algún tipo de trastorno a nivel orgánico de un individuo que se refleja en un estado médico.</li> </ul>
<b>Discapacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde un enfoque funcional, es decir, sobre las consecuencias que conlleva una deficiencia y la manera cómo se refleja en un individuo en la forma de llevar a cabo sus actividades diarias.</li> </ul>

<b>Minusvalía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde un enfoque social, se refiere a cómo el entorno del individuo percibe su discapacidad, a las desventajas socioeconómicas y/o culturales que experimenta el individuo y cómo la sociedad actúa frente a esas desventajas.</li> </ul>
-------------------	--

Fuente: OMS-Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (1980)

Elaboración propia

Esta propuesta percibe a la diversidad funcional como un fenómeno anormal que se desprende de la incapacidad de una persona al desempeñar las actividades diarias que una persona regular realizaría con normalidad, y, bajo la perspectiva de Padilla- (2010), le imputa a la persona con diversidad funcional el hecho de no poder desenvolverse acorde a lo que la sociedad considera como normal.

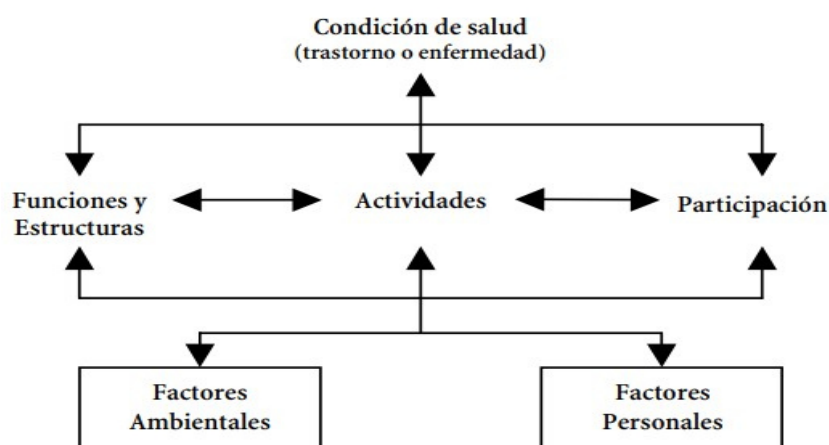
#### • **Modelo social**

Simultáneamente, surge el modelo social, el cual critica y se contrapone a los preceptos expuestos por el modelo biomédico, según lo que manifiestan Rodríguez y Ferreira (2010) este modelo postula que la idea de diversidad funcional no es más que un constructo social que se deviene de la marginación y la infravaloración de las capacidades diferentes y derechos de una persona con diversidad funcional que realiza sus actividades de manera distinta a las demás personas, como lo afirma Muyor (2019), la diversidad funcional vista desde este modelo se enfoca en las barreras sociales implantadas que impiden a las personas desarrollarse óptimamente; en la misma línea, Toboso (2018) expone que la diversidad funcional es la consecuencia de una sociedad limitante, inhibidora y, ciertamente, opresora con atisbos de discriminación, es decir, este modelo se orienta a las debilidades de la sociedad y las oportunidades de la persona con diversidad funcional.

Así también lo confirman Abellán e Hidalgo (2011), pues consideran que el modelo social percibe a la diversidad funcional como el tratamiento que la sociedad le adjudica a las personas con diversidad funcional, por ende, se reafirma que el modelo social se enfoca principalmente en la sociedad y sus limitantes en lugar de en la persona y sus particularidades; a su vez Hernández (2015) agrega que esta nueva forma de concebir la diversidad funcional permitió la promulgación de nuevas leyes que apoyaron y promovieron la inclusión social de las personas con diversidad funcional y afianzaron las normativas ya existentes.

Sin embargo, según la Organización Mundial de la Salud (2001), la diversidad funcional es algo que no se puede deslindar de la salud, por ello, cuestiona en cierta medida el modelo social y afirma que este no debería solo enfocarse en la sociedad sino también en el individuo como una persona con una condición médica, por ello propone la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud. (Ver Figura 6). En el modelo planteado se sostiene que es la interacción entre una condición médica y los factores contextuales reflejados en las barreras impuestas por la sociedad que limitan la participación de las personas con diversidad funcional.

Figura 6 Esquema del modelo de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud



Fuente: OMS-Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (2001)

Por su parte, Aparicio (2009), reafirma el apoyo de la Organización Mundial de la Salud hacia el modelo social puesto que en esta nueva clasificación se trata de no solo concebir a la diversidad funcional como un estado médico, sino a concebirla desde un punto de vista biopsicosocial, por lo que, según Padilla (2010), se conceptualiza la diversidad funcional como un efecto colateral de la relación entre las limitaciones funcionales de un individuo, sean físicas, intelectuales o sensoriales y el entorno social, físico y ambiental en el que se encuentra dicha persona, a su vez, Victoria (2013), considera, que lo que intenta la Organización Mundial de la Salud es abordar la diversidad funcional holísticamente, es decir, como un todo con dimensiones sociales, culturales, económicos y políticos que, al converger, se encuentran tanto factores médicos como factores sociales.

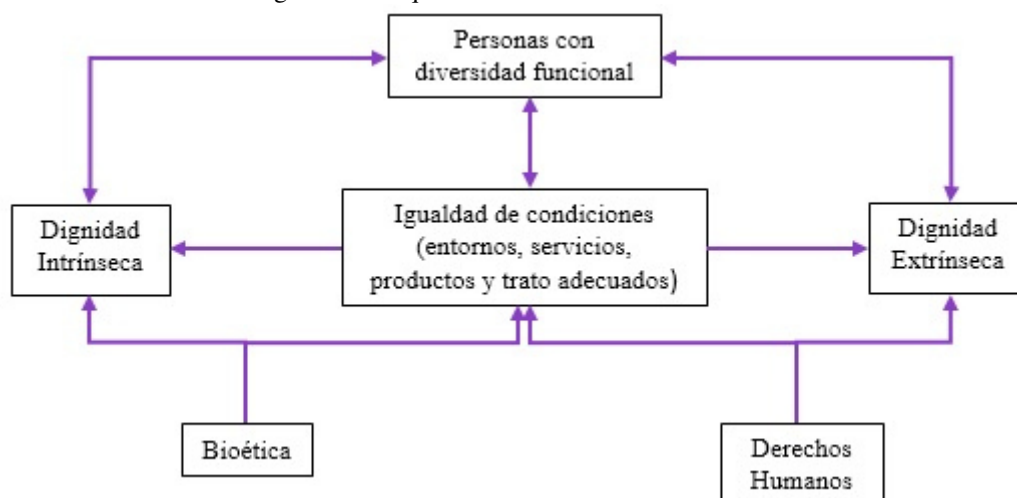
- **Modelo de la diversidad**

En contraste a los modelos explicados anteriormente, para Romañach y Lobato (2005), estos modelos impuestos por la sociedad, para definir una condición que la comunidad no entiende en su totalidad, no definen ni representan a las personas con diversidad funcional, ya que, como lo plantea Vidal (2015), estos patrones se ciñen a una dicotomía de salud o sociedad, sin tener en cuenta a la persona en primer lugar; en ese sentido, se manifiesta un nuevo modelo de diversidad que, según Villatoro (2015), pretenden revolucionar la concepción que se tiene hasta ahora de las personas con diversidad funcional.

Palacios y Romañach (2006) exponen que este modelo se basa en la defensa y revaloración de la dignidad humana, entendiendo a esta desde dos perspectivas: la intrínseca y la extrínseca; por un lado, la primera se enfoca en el valor de la vida en sí misma, es decir, la vida de todas las personas debe poseer el mismo valor, ya sea que esta sea diferente, y por otro lado, la segunda se enfoca en la calidad de vida que puede tener dicha persona, es decir, todas las personas, sin importar que sean diferentes, tienen derecho a que la sociedad les provea de entornos y servicios adecuados que les permita vivir en igualdad de condiciones para su desarrollo personal.

Asimismo, el modelo de la diversidad se apoya en dos instrumentos fundamentales: la bioética y los derechos humanos; la bioética es la especialidad que tiene la capacidad de definir la percepción del valor de la vida de las personas en función a sus condiciones de vida según los factores ambientales (salud, sociedad, etc), y es precisamente ello lo que se requiere para revalorizar la dignidad intrínseca de las personas; por su parte, los derechos humanos contribuyen en la defensa de la dignidad extrínseca, puesto que establece la igualdad para que todas las personas puedan y tengan el goce de las mismas condiciones para una óptima calidad de vida. (Palacios y Romañach, 2006)

Figura N°7 Esquema del Modelo de la Diversidad



Elaboración propia

Fuente: El modelo de la diversidad: la Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional. Palacios y Romañach (2006)

Este nuevo modelo de la diversidad como lo explican Rodríguez y Ferreiro (2010) surge desde una comunidad virtual llamada Foro de Vida Independiente (FVI) originaria de España, la cual se cimenta en el Movimiento de Vida Independiente, con el propósito de cambiar el paradigma hasta ahora instaurado en la sociedad acerca de las personas con diversidad funcional; dicho modelo, desde el punto de vista de Romañach y Lobato (2005) sería el primer patrón surgido desde la comunidad de personas con diversidad funcional y aspira a ser un nuevo paradigma emancipatorio y de empoderamiento que se enfoque en potenciar las habilidades y destrezas propias del individuo.

Por su parte, Muyor (2019) ratifica que este enfoque estaría centrado en las capacidades propias de las personas con diversidad funcional independientemente de cualquier condición médica que se le atribuya a su cuerpo, porque, como lo menciona Ferreira (2009), el modelo se aleja y rechaza los preceptos instaurados de los modelos médico y social que incapacitan a las personas llegando a minusvalorar. Así mismo, Guzmán, Toboso y Romañach (2010) concluyen que el modelo de la diversidad sería el hito que se necesitaba para que las personas con diversidad funcional fueran percibidas con respeto como personas con valor, derechos y con diversidades, como todas las demás personas.

En términos generales, lo que este modelo de la diversidad pretende, según la óptica

de Romañach y Lobato (2005) es encontrar un punto medio entre los modelos médico y social, puesto que resulta irrefutable reconocer que las personas con diversidad funcional son diferentes, desde esa perspectiva, Palacios y Romañach (2006) aseveran que la diferencia reside en la forma de realizar las actividades cotidianas, es decir, las personas con diversidad funcional no son incapacitadas o discapacitadas, como se percibe desde los modelos médico o social, sino que realizan las mismas actividades que las personas consideradas normales (o lo que la sociedad considera normal), pero de manera diferente.

En cuanto a la terminología escogida sería la de “persona con diversidad funcional” (PDF), para Romañach (2009), el término con el que desean ser conocidos es sumamente importante, puesto que es el principio de un cambio de pensamiento a nivel holístico, que, precisamente, es a lo que aspira este modelo de la diversidad; asimismo, Palacios y Romañach (2006) mencionan que lo novedoso de este modelo es que excluyen por completo el término de “discapacidad” o “incapacidad” puesto que se le considera como términos que asumen lo negativo.

Lo que se pretende lograr con el uso de este nuevo término es englobar las dos principales particularidades de las personas con diversidad funcional, por un lado, la “diversidad”, que refleja las diferencias que parten desde el aspecto físico, sensorial o intelectual, y, por otro lado, la “función”, que evidencia la capacidad de realizar las actividades cotidianas (Romañach y Lobato, 2005; Ferreira, 2009; Guzmán, Toboso y Romañach 2010). Dicho de otra manera, la diversidad funcional hace alusión a las funciones que se realizan a diario ejecutadas de manera diferente de acuerdo a las diversas capacidades de cada persona.

En síntesis, cada modelo, en diferente contexto sociocultural, ha tenido sus criterios propios que defienden sus constructos particulares, el modelo médico, alegó por la normalización de las personas con diversidad funcional, el modelo social que propuso que los obstáculos eran impuestos por la sociedad, pero que seguía concibiendo a la persona como un individuo sin capacidades y por último el modelo de la diversidad, ideología que admite la diferencia de las personas con diversidad funcional y hace énfasis en las capacidades y fortalezas del colectivo. (Ver Tabla 10)



Tabla 10 Cuadro comparativo de los Modelos de la Diversidad Funcional

	Modelo Médico	Modelo Social	Modelo de la Diversidad Funcional
Fundamentación	- Apoyado por la OMS mediante la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM).	- Apoyado por la OMS mediante la Clasificación Internacional de la Discapacidad y de la Salud.	- Apoyado por el Movimiento de Vida Independiente y por la comunidad de personas con diversidad funcional.
Problemática	- El “problema” está en la persona con deficiencias la cual debe ser “arreglada”.	- El problema está en la sociedad y en las barreras que impiden el desenvolvimiento de las personas.	- No se enfoca en los problemas, sino en las fortalezas de las personas con diversidad funcional, en las oportunidades de mejora de la sociedad y en la revaloración de la dignidad humana.
Terminología	- Discapacidad, incapacidad, minusválido.	- Persona con discapacidad, discapacitado	- Persona con diversidad funcional
Perspectiva	- Enfermedad	- Condición de salud	- Aceptación de las diferencias y respeto por la igualdad de derechos y oportunidades

Elaboración propia

Por lo tanto, se denota que, en la actualidad, existen tres modelos de la diversidad funcional con características diferenciadas entre sí, el modelo médico, social y el modelo de la diversidad funcional. El primero es el que intenta modificar o rehabilitar a la persona para que pueda integrarse a la sociedad, mientras que los otros dos apuntan a que sea la sociedad la que se adapte a todas las necesidades y particularidades de cada persona.

Sin embargo, la diferencia entre el modelo social y el modelo de la diversidad funcional reside en que el primero aún considera a la persona como un individuo diferente por el que la sociedad debe adaptarse, mientras que el modelo de la diversidad

coloca por encima la condición de persona, acepta las diferencias de cada individuo y no solo busca la adaptabilidad, sino la inclusión mediante el diseño de entornos, servicios, productos, etc., que sea apto para todas las personas sin necesidad de adaptarlo.

Como lo comentan los autores estudiados, el concepto de diversidad funcional no se puede desligar por completo del ámbito de la salud, empero, no se debe concebir solo como una característica inherente de una persona, puesto que, como lo afirman los autores que apoyan el modelo social y el modelo de la diversidad funcional, esta no determina las capacidades y habilidades que puede tener una persona, que, si bien es cierto, no realizará las actividades diarias como lo dicta la norma, sí podrá realizarlas de una forma diferente.

Por ello, para la presente investigación se determina que el modelo de la diversidad funcional es la forma óptima de concebir a esta minoría, puesto que su naturaleza coadyuva a la promoción de la inclusión de las personas con diversidad funcional en la sociedad.

#### **4.2.2 Tipos de diversidad funcional**

Existen diferentes tipos de identificados por la Organización Mundial de la Salud, para fines de esta investigación se definirá de manera general y breve los tres tipos asociados a las funciones vitales (motora, sensorial e intelectual).

- **Diversidad funcional motora**

La Organización Mundial de la Salud (2001), la define como la deficiencia que restringe la movilización, parcial o total. Pueden ser personas que han adquirido la deficiencia congénitamente, es decir, antes del nacimiento, como también pueden haber sido víctimas de un accidente que les dejó una deficiencia permanente o temporal, o puede ser adquirida debido a un trastorno en el sistema nervioso, que es el que regula y controla el movimiento.

Según el Consejo Nacional de Fomento Educativo (2010), se puede presentar los siguientes tipos de diversidad funcional motora:

- Monoplejía: afecta un miembro del cuerpo.
- Diplejía: afecta ambas piernas.
- Triplejía: afecta ambas piernas y un brazo.
- Hemiplejía: afecta uno de los dos lados del cuerpo.
- Cuadriplejía: afecta ambas piernas y ambos brazos.
- Poliomielitis
- **Diversidad funcional sensorial**

La Organización Mundial de la Salud (2001) define a las personas con diversidad funcional sensorial como aquellos individuos que poseen deficiencias en al menos uno de los sentidos de su organismo. Este tipo de deficiencia puede afectar al sentido de la vista, reflejándose en la diferencia funcional visual de un individuo, la OMS (2001) establece una clasificación para determinar el nivel de deficiencia visual:

- Discapacidad visual leve o sin discapacidad (0)
- Discapacidad visual moderada (1)
- Discapacidad visual severa (2)
- Ceguera (3)
- Ceguera (4), solo percibe luz
- Ceguera (5), sin percepción de luz

Otra clase es la diversidad funcional auditiva, la Organización Mundial de la Salud (2001), expone que esta se caracteriza por la pérdida parcial o total del sentido del oído. Suele presentarse de manera genética, por herencia, congénita o adquirida. La OMS (2001) la clasifica con los siguientes niveles:

- Audición normal
- Audición limítrofe
- Pérdida superficial
- Pérdida Moderada
- Pérdida de moderada a severa
- Pérdida severa

Así mismo, Padilla (2011), describe a la deficiencia del habla como aquellos trastornos

que limitan, de manera parcial o total, la capacidad del habla en la persona que la padece, como la dislexia, anquiloglosia, tartamudez, afasia, entre otras.

- **Diversidad funcional intelectual**

La Organización Mundial de la Salud (2001) la define como el trastorno, que puede repercutir a nivel cognitivo, lenguaje o motriz el cual se origina por la deficiencia del desarrollo mental de la persona, ello puede deberse a causas congénitas, hereditarias o adquiridas.

Algunos tipos son las personas con síndrome de Down, autismo, personas con síndrome de Asperger, retraso mental, entre otras. Para clasificarla, la OMS (2001) establece los niveles de la siguiente manera:

- Discapacidad intelectual leve, con un coeficiente intelectual que oscila entre 50 y 70.
- Discapacidad intelectual moderada, con un coeficiente intelectual menor de 50.
- Discapacidad intelectual grave, con un coeficiente intelectual que oscila entre 20 y 35.
- Discapacidad intelectual profunda, con un coeficiente intelectual menor de 20.

Por lo expuesto, se podría afirmar que la diversidad funcional intelectual puede limitar la interrelación e interacción entre la persona con diversidad funcional y su entorno social; a menos que dicha sociedad se encuentre sensibilizada y apta para tratar e incluir a estas personas, eliminando así una gran barrera social.

#### **4.2.3 Marco normativo**

La inclusión de las personas con diversidad funcional no es un tema ajeno a la agenda política, por ende, existen una serie de normativas internacionales y nacionales que defienden los derechos de este grupo poblacional y, a su vez, buscan garantizar la inclusión de estos a la sociedad.

- **Internacional**
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008)

Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el 2006 y puesta en vigor en el 2008, es un instrumento normativo cuyo propósito es fomentar, defender y garantizar la igualdad de oportunidades de todas las personas con diversidad funcional y el respeto hacia sus derechos sin ningún tipo de discriminación; entendiéndosela como aquella que posee alguna deficiencia física, sensorial o intelectual que al encontrarse con algún tipo de barrera (física, social, actitudinal, etc.) le impide la libre participación en la sociedad, lo cual lo coloca en una posición de desigualdad.

En relación a la inclusión de las personas con discapacidad en las bibliotecas, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece:

Artículo 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:
    - Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles (...) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como (...) bibliotecas (...) Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no solo en su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la sociedad (...) tomarán las medidas pertinentes (...) a fin de asegurar que las leyes de protección de los derechos de propiedad intelectual no constituyan una barrera excesiva o discriminatoria para el acceso de las personas con discapacidad a materiales culturales (...) tendrán derecho al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas o la cultura de los sordos. (Organización de las Naciones Unidas, 2008, p.24)
- Declaración de la OEA del “Decenio de las Américas por los Derechos y Dignidad de las Personas con Discapacidad 2016-2026”

Se establece un Plan de Acción orientado al cumplimiento de los objetivos propuestos de la Declaración, referidos a los aspectos sociales, actitudinales, políticos, económicos, laborales, familiares, culturales, educativos, de salud, recreacionales, entre otros, que consolidan la construcción de una sociedad inclusiva, accesible y libre de barreras para todas las personas con diversidad funcional. La Declaración inicialmente fue dada en el Decenio del 2006-2016, sin embargo, debido a que en ese periodo de tiempo no se alcanzó a cumplir los objetivos trazados, se decidió extender al periodo del 2016-2026.

El Plan de Acción de la Declaración de la OEA no menciona exactamente la inclusión en bibliotecas, empero, sí especifica acciones en función a la accesibilidad de espacios que brinden servicios públicos, intelectuales, culturales y/o sociales que fomenten la participación ciudadana de las personas con diversidad funcional, así también, promueve actividades que impulsen la igualdad de condiciones para el desarrollo de sus capacidades y competencias.

- Marco Normativo para el Ejercicio de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2016)

Es un instrumento jurídico emitido desde la Comunidad Andina, conformada por países latinoamericanos, cuyo objetivo es disponer medidas y acciones que permitan una transformación social para la inclusión de las personas con diversidad funcional y alcanzar una sociedad sin barreras en ningún ámbito; se apoya en el modelo social, la educación inclusiva, la filosofía de diseño universal y el movimiento de vida independiente.

Cabe resaltar que este documento surge a partir de la preocupación de los países miembros por las notorias brechas de desigualdad existentes hasta la actualidad en la región latinoamericana, a pesar de toda la normativa vigente sobre la inclusión de este colectivo.

En relación a la inclusión de las personas con diversidad funcional en las bibliotecas, el Marco Normativo para el Ejercicio de los Derechos de las Personas con Discapacidad determina:

Artículo 42. Los Estados parte de la Comunidad Andina establecerán políticas (...) para que se reduzca al mínimo el índice de analfabetismo de las personas con discapacidad; así como, diseñarán programas para la alfabetización digital de estas personas, logrando un mejor acceso a las tecnologías de la comunicación y la información (...) De igual forma, solicitarán a las bibliotecas, tanto públicas como privadas, el establecimiento de programas que garanticen que estas cuenten con instalaciones y materiales accesibles para las personas con discapacidad física, mental e intelectual, incluido el sistema braille, sistemas visuales y el libro hablado o parlante, así como, elementos técnicos que permitan que estas personas accedan a la información general. (p.68)

Artículo 93. Los Países Miembros de la Comunidad Andina, considerando el principio de diseño universal, garantizarán a las personas con discapacidad el derecho a participar en las actividades culturales, de recreación y esparcimiento, en igualdad de condiciones con las demás. Para lo anterior, promoverán que esta población tenga acceso (...) material cultural en formatos accesibles, así como, puedan acceder a lugares donde se ofrezcan representaciones culturales como teatros, museos, bibliotecas.

Artículo 94. Los Estados Parte de la Comunidad Andina establecerán las medidas que

sean necesarias para desarrollar el potencial intelectual, artístico y creativo de las personas con discapacidad, utilizándolo para su beneficio personal y de la sociedad. De igual forma (...) adoptarán las medidas que sean necesarias para garantizar que la normativa de protección de los derechos de propiedad intelectual, no se convierta en una barrera discriminatoria para el acceso de las personas con discapacidad a materiales culturales. (Parlamento Andino, 2016, p.110)

- **Tratado de Marrakech (2013)**

Convenio impulsado por los países miembros de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) que establece un marco legal que faculta la producción y distribución de ejemplares de textos impresos, revistas, libros, entre otros materiales bibliográficos, que estén en formatos accesibles, como braille, audiolibros, macrotipos y formatos digitales, con el fin de que las personas con diversidad funcional que tengan alguna dificultad para leer textos físicos puedan acceder a ellos sin ninguna barrera.

Es necesario resaltar la contribución que brinda el Tratado, puesto que representa una solución a los obstáculos por derechos de autor de las obras, que imposibilitaba que las unidades de información puedan proveer de material bibliográfico en formatos accesibles en sus colecciones; teniendo en cuenta también la protección de la propiedad intelectual.

- **Nacional**

El principal instrumento legal que defiende los derechos de las personas con diversidad funcional y garantiza su inclusión en la sociedad es la Constitución Política del Perú del año 1993, no obstante, esta se refiere a las personas con diversidad funcional como “incapacitados”, ello denota que la concepción que se entiende de diversidad funcional se encuentra desfasada en la Carta Magna peruana, aun así, establece la defensa y el respeto de la dignidad de la persona, de igual forma, avala su protección, readaptación y atención en relación a su familia y comunidad.

Por otro lado, se tiene otros instrumentos normativos -leyes, decretos supremos, resoluciones ministeriales, entre otros- que profundizan más en la inclusión de las personas con diversidad funcional, para fines de esta investigación, se detallará la normativa vigente principal sobre la inclusión de las personas con diversidad funcional en relación a las bibliotecas.

- **Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento (2018)**

Establece el marco legal orientado a la protección, promoción y realización de los derechos de las personas con diversidad funcional en condiciones de igualdad, con la finalidad de lograr la inclusión efectiva y la participación ciudadana en todos los ámbitos (educativo, tecnológico, cultural, salud, etc.). Se apoya en el diseño universal para generar entornos, servicios y productos accesibles para todas las personas.

Al respecto de la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas, la Ley establece que las unidades de información, concebidas como fuente de formación, cultura y disfrute, deberán contar con equipamiento, infraestructura, servicios y materiales accesibles, con el apoyo de la tecnología y de elementos técnicos que permitan la autonomía de las personas al momento de acceder a la información.

- **Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023**

Es un instrumento técnico normativo que establece, a través de sus objetivos estratégicos, acciones y medidas para lograr una accesibilidad universal para las personas con diversidad funcional, en cuanto a transporte, espacios públicos, infraestructura, tecnología, cultural, social, laboral, político, económico, educativo y recreacional; así también, busca impulsar proyectos de inversión pública que se apoyen en el diseño universal como mecanismo para alcanzar la inclusión y accesibilidad; dentro de los objetivos estratégicos también están contempladas las bibliotecas como espacios generadores de conocimiento que deben ofrecer las condiciones de igualdad necesarias para asegurar el acceso a la información.

#### **4.2.4 Aproximaciones de la inclusión social**

La inclusión es un concepto que se maneja a diario en la vida de cada persona, directa o indirectamente, por ello la importancia de precisar su significado y darle el sentido y valor necesario. En un primer momento, es importante recalcar las nociones correspondientes a la inclusión y a la integración, las cuales suelen confundirse entre sí o incluso ser usadas como sinónimos, cuando en realidad existe una diferencia substancial entre ambos conceptos.

Para Ramírez (2017), la inclusión es un concepto que se basa en una dicotomía complementaria de inclusión-exclusión, por ello, define a la inclusión como el medio



por el que la sociedad adapta los parámetros establecidos por una norma social con el fin de permitir la participación de las personas que han sido excluidas en algún momento de sus vidas por diversos factores, así mismo, Chuaqui, Mally y Parraguez (2016) añaden que una es condicionante, es decir, para que la inclusión exista como un fin necesario debe existir una notable exclusión en cualquier contexto social, y para que la exclusión sea concebida como el obstáculo o impedimento que obstruye la participación, debe hacerse presente la presión social por la inclusión de aquellos colectivos marginados.

Desde el punto de vista de Blanco (2006), se define a la inclusión como un proceso de transformación de la pasividad de un colectivo a la participación activa dentro de un contexto sociopolítico, cultural y económico; no obstante para Araoz-Fraser (2010), este proceso de transformación no puede enfocarse solo en la concientización de la sociedad o en la destrucción de los paradigmas que se han formado a partir de la normalidad establecida, sino que también debe estar considerado e impulsado desde las políticas públicas, es decir, la actuación del gobierno local cobra vital importancia en cuanto al proceso transformativo de inclusión.

Desde la perspectiva de Azuero (2009), se concibe a la inclusión como un proceso de agregación a determinado contexto o segmento del que, en un primer momento, se fue diferenciado y marginado por factores que la sociedad considera excluyentes, de la misma forma, Avaria (2001) considera que la exclusión de una persona o de un grupo determinado de personas con características similares se basa en la separación y retraimiento de la sociedad por circunstancias propias o ajenas al individuo y que el entorno considera necesarias para convivir, por lo tanto, la inclusión es la contraparte, en donde, según Mascareño y Carvajal (2015) la sociedad comprende a la diferenciación de las personas excluidas como una noción de diversidad y se adapta de forma constante y progresiva, de modo que se acepte y se respete las diferencias, para lograr incluir a los colectivos excluidos en un principio.

Por otro lado, Heinz y Gühnemann (2015) aducen que la inclusión se refiere a la integración de todas las personas, sobre todo de aquellas personas pertenecientes a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad, como las personas de tercera edad, personas sin hogar, personas con diversidad funcional, entre otras; en concordancia con

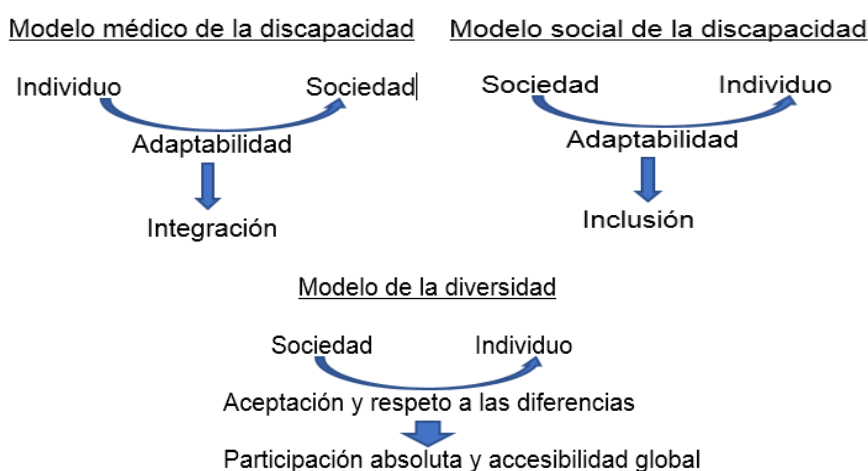
lo mencionado, Blanco (2006) expone que para que se realice esa transición de aceptación de la diversidad interseccional de las personas, es necesaria la adaptabilidad de los mismos individuos con el fin de que llegue a concretar de forma óptima la integración a la sociedad.

No obstante, para Leiva (2013), es allí donde reside la principal diferencia entre la integración y la inclusión, puesto que mientras la integración exhorta al individuo excluido a adaptarse a la sociedad, la inclusión consta de la adaptabilidad de la sociedad para que el individuo, con sus particularidades, pueda gozar de los mismos derechos e igualdad de oportunidades que las demás personas.

En base a las definiciones expuestas por los diferentes autores, se puede deslindar que la inclusión social aspira a una transformación en la sociedad que permita, exija y contribuya a defender la igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas, incluyendo a las minorías, como las personas con diversidad funcional, así mismo, se demarca que para que suceda esa transformación, es necesaria la actuación de los actores pertinentes, como la sociedad, el gobierno y las entidades cuya misión se base en la función social, como las bibliotecas públicas

Bajo esta perspectiva, se puede establecer una comparación transversal de las implicaciones de la inclusión e integración según los modelos de la diversidad funcional explicados anteriormente, como se puede observar en la Figura 8.

Figura 8 Comparación transversal de la inclusión/integración según los modelos de la diversidad funcional.



Elaboración propia

Partiendo de este análisis se puede reflejar las fases progresivas por las que atraviesa la inclusión, en un primer momento, en el modelo médico, la sociedad exige al individuo acoplarse para “encajar” en el entorno, posterior a ello, en el modelo social, es la sociedad la que genera cambios para transformarse y adaptarse a las diferencias de las personas con diversidad funcional, y por último, y a lo que se aspira llegar, el modelo de la diversidad es la fase en la que la sociedad ya no reprime o intenta cambiar a las personas, sino que las diferencias son aceptadas y respetadas como una particularidad potencial que se transforma en nuevas oportunidades para las personas con diversidad funcional.

- **Enfoques y paradigmas de la inclusión social**

La inclusión, por ser un constructo social, se le ha atribuido diversos enfoques, para García y Fernández (2005) el concepto de inclusión es concebido de diversas maneras según el paradigma o corriente correspondiente a cada época en la sociedad. (Ver Tabla 11)

Tabla 11 La inclusión según paradigmas sociales

	Liberal	Marxista	Posestructuralista
Inclusión	Compensar las desigualdades con las que los alumnos acceden a la escuela. Medidas individuales centradas en propuestas de adaptaciones curriculares específicas o programas compensatorios.	Desarrollar procesos educativos coordinados en programas sociales y económicos, donde toda la comunidad educativa lucha por reducir los orígenes de la desigualdad y la exclusión, que generalmente se sitúan fuera de la escuela.	Es una actitud, un sistema de valores y creencias, no una acción o conjunto de acciones. Implica reconocer unos ejercicios de poder, unos lenguajes unas relaciones por deconstruir y reorientar. Exige ofrecer una propuesta de actuación que impida la transformación de las diferencias en símbolo de marginación

Fuente La inclusión para personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia. García y Fernández (2005)

Asimismo, García (2005) analiza el concepto de inclusión (en el aspecto educativo) según las corrientes sociales por las que atravesó el contexto económico, político y sociocultural en el transcurso de los años hasta la actualidad; según la corriente liberal, la inclusión tuvo un enfoque compensatorio producto de un efecto colateral por las desigualdades de las personas, por otro lado, la corriente marxista, lo que busca es

generar un cambio en la sociedad con el fin de minimizar o eliminar la exclusión social por la que podría atravesar un individuo en su entorno, y, por último, la corriente posestructuralista que aspira a una reforma revolucionaria de concebir la inclusión, resulta más una filosofía de vida que se basa en la aceptación de las diferencias y el respeto hacia estas, para alcanzar una transformación absoluta de la sociedad en donde se elimine por completo cualquier forma de exclusión.

Como se aprecia en la Tabla 12, al realizar el análisis comparativo entre los modelos de la diversidad funcional, establecidos y explicados anteriormente, y los paradigmas sociales de la inclusión, se encuentra que tienen una relación en sus criterios expuestos, el modelo médico se relaciona con el paradigma liberal puesto que su enfoque fue el de la rehabilitación y adaptación de las personas con algún tipo de patología para su posterior inserción, luego, el modelo social comparte características con el paradigma marxista, con respecto a la concepción que se le dio a la diversidad funcional, la cual se enfocó en la adaptabilidad de la sociedad para brindar una mejor calidad de vida a las personas con diversidad funcional, y, finalmente, el modelo de la diversidad se asemeja al paradigma posestructuralista en la aceptación de las particularidades de las personas con diversidad y en su potencialidad de oportunidades para lograr una transformación social.

Tabla 12 Comparación entre los modelos de la diversidad funcional y los paradigmas sociales de la inclusión

	Liberal	Marxista	Posestructuralista
Modelo médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos compensatorios.</li> <li>- Proteccionismo</li> <li>- Adaptaciones de las diferencias.</li> </ul>		
Modelo social		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación de la sociedad.</li> <li>- Reducir la desigualdad</li> </ul>	
Modelo de la diversidad			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptación de la diversidad.</li> <li>- Empoderamiento</li> <li>- Transformación</li> </ul>

Elaboración propia

#### 4.2.5 El rol de la biblioteca pública: un agente de cambio

Resulta un poco redundante mencionar a la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) siempre que se trata de bibliotecas públicas; sin embargo, se considera necesario partir desde la base puesto que ofrece un panorama global de lo que debe ser una unidad de información, por tanto, la IFLA /UNESCO (1994) establece que las bibliotecas públicas deben ser aquellos espacios de encuentro con la cultura y el conocimiento a través del acceso a la información, a su vez, determina la obligatoriedad de libre acceso a todos los miembros de la sociedad, rechaza cualquier tipo de discriminación y afirma que es imperante brindar material adecuado a cada tipo de usuario según sea necesario.

En ese sentido, Costa y Farias (2018) sostienen que la biblioteca pública tiene la responsabilidad de configurarse como un instrumento de transformación social a través de la universalidad de la información, es decir, consideran a la información como una herramienta mediadora que permite a los usuarios el desarrollo social e intelectual, por su parte, Carvalho (1991) agrega que el acceso a la información no es un hecho aislado, sino que se refuerza mediante la interacción social para lograr una concientización colectiva.

No obstante, Caridad, et al (2018) tienen una visión más holística de lo que significa la biblioteca pública, ellos aseveran que este tipo de unidad de información no solo debe limitarse a cumplir con ser de libre acceso, sino que tiene el deber y la capacidad de generar un cambio en la sociedad a través del empoderamiento de sus usuarios, incluso hasta llegar a convertirse en el “tercer lugar” de estos, así mismo Guseva (2019) complementa aduciendo que ese empoderamiento debe ser tanto individual, logrando una concientización del usuario como una persona derechos y oportunidades, como colectivo, alcanzando una democratización que logre generar un cambio en la sociedad.

Por otro lado, desde la óptica de Stephan (2018), la biblioteca pública debe apuntar a ser el principal motor de la investigación, por lo cual, Stepanov (2019) señala que la unidad de información debe renovarse constantemente con el fin de poder estar a la vanguardia en las tendencias actuales y satisfacer las necesidades investigativas de sus usuarios; por ello Lázaro-Rodríguez y Vakkari (2018) mencionan que es imprescindible la implementación de nuevos métodos, servicios o recursos, que tengan un mayor

alcance para la atracción de los usuarios reales y potenciales y a su vez promover la labor investigativa de estos.

Sin embargo, para Asemi (2018), la función de la biblioteca no es solo fomentar la investigación, aunque sí lo considera un factor importante, sino abarcar cada aspecto sociocultural que esté de manifiesto en la vida diaria de los usuarios, como la educación, competencias profesionales, recreación, cultura y desarrollo personal; desde esa perspectiva Caridad et al (2018) brinda algunos alcances de servicios innovadores que las bibliotecas públicas podrían implementar para afianzar el vínculo con sus usuarios.

- Espacios *co-working*, espacios de trabajo para empresarios independientes
- *Makerspace*, espacio de colaboración que siguen la filosofía de “hazlo tú mismo”, para la creación y diseño de objetos que le sean útiles al usuario.
- Capacitación en TIC's, talleres especializados en formar a los usuarios en el uso de las TIC's, sobre todo en fortalecer las competencias requeridos para puestos laborales
- Espacios *slow reading*, espacios flexibles destinados a una lectura relajada accesibles a cualquier tipo de usuario y de cualquier edad.
- Actividades medioambientales, participación colaborativa con la comunidad.
- Talleres de escritura creativa
- Seminarios sobre el contexto sociocultural, político o económico del entorno en el que se encuentra la biblioteca.

Se ha escrito hasta ahora de lo que debe ser o debería aspirar a ser una biblioteca pública; no obstante, desde el punto de vista de Suaiden (2018) la realidad es totalmente diferente y aún existe una brecha entre lo que es actualmente una biblioteca pública y lo que debería ser, en especial en países de Latinoamérica, en ese sentido, según la perspectiva de Talavera y de la Vega (2015) esta precaria situación de las bibliotecas públicas deviene del desinterés de las autoridades gubernamentales y de la falta de políticas públicas.

- **Funciones de la biblioteca pública**

Romero-Sánchez, Gómez-Hernández y Hernández-Pedreño (2018) identifican

cuatro funciones básicas que debe cumplir la biblioteca pública en su compromiso con su comunidad, estas son la función social, cultural, educadora y económica (Ver Tabla 13).

Tabla 13 Beneficios de las funciones de la biblioteca pública

Eje	Perspectiva individual	Perspectiva comunitaria
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión social</li> <li>• Inclusión de personas con diversidad funcional.</li> <li>• Inclusión de la diversidad cultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohesión social</li> <li>• Capital social</li> <li>• Revitalización del espacio público.</li> </ul>
Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento de la inclusión laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento del progreso económico local</li> </ul>
Educativo/Formativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfabetización informacional</li> <li>• Inclusión digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedades mejor informadas</li> </ul>
Cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento del hábito y de la competencia lectora.</li> <li>• Acceso universal al conocimiento y a la lectura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preservación y difusión de la memoria cultural local.</li> <li>• Progreso cultural y artístico local.</li> </ul>

Fuente: El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: el caso de la Red de Bibliotecas Municipales. Togores (2014)

Galluzzi (2018) engloba estas funcionalidades como un todo que busca lograr objetivos que beneficien a la comunidad a la que sirven, así mismo, Cunha (2019), afirma que el rol de la biblioteca no debe residir solo en servicios de referencia o exclusivamente de lectura, sino también debe responsabilizarse por el desarrollo y crecimiento social de su comunidad, desde el enfoque económico, promoviendo la inclusión laboral y la alfabetización digital, desde el enfoque educativo, con la alfabetización información y la investigación, desde el enfoque cultural, cultivando la memoria colectiva y difundiendo las artes y por último desde el enfoque social, cumpliendo con su misión principal, que es la de brindar acceso universal a todos sus usuarios fomentando la inclusión de las minorías.

En la misma línea, Sánchez-García y Yubero (2016) acotan que la función social de este tipo de unidad de información se ve afectada no solo por las brechas sociales de desigualdad, sino también por las brechas digitales, que en lugar de acercar a los usuarios, los aleja; así lo confirman también Cuervo y Parra (2018) aduciendo que existen dos formas de concebir la brecha digital actual, por un lado porque no todas las

personas tienen acceso a los recursos electrónicos necesarios para acceder a la información digital, sea por motivos económicos o de cualquier otra índole, y por el otro aspecto en donde se refleja todo lo contrario, porque las personas que sí tienen acceso a los recursos electrónicos necesarios para acceder a los medios digitales ya no ven necesario acudir o hacer uso de las bibliotecas; para Ceballos (2016), las dos formas de comprender la brecha digital impulsan el alejamiento de los usuarios a las bibliotecas, y estas están en la responsabilidad de encontrar un punto medio que favorezca y promueva la integración social.

Queda por sentado que los autores analizados describen la función principal de la biblioteca pública y su razón de ser como una función social hacia la comunidad cuya oportunidad potencial es la de generar un cambio radical en la formación educativa, cultural, económica y social en los usuarios, de esa forma, Romero-Sánchez, Gómez-Hernández y Hernández-Pedreño (2018) engloban las dimensiones sociales de la función social que, bajo su perspectiva, se complementan entre sí. (Ver Tabla 14)

Tabla 14 Dimensiones de la función social de la biblioteca

Dimensiones de la función social	
General	Algo para todos, abierta de forma universal y gratuita como espacio público
Inclusiva	Atención a personas y colectivos en riesgo de exclusión informacional, digital o social
Participación y colaboración	Fomentar la gestión participativa y los usos grupales, comunitarios y colaborativos.
Sostenibilidad local	Contribución al desarrollo socioeconómico y laboral local.

Fuente: La función social de las bibliotecas públicas: la perspectiva profesional. Romero-Sánchez, Gómez-Hernández y Hernández-Pedreño (2018)

De esa forma, Romero-Sánchez, Gómez-Hernández y Hernández-Pedreño (2018) resumen la función social de la biblioteca pública en el principio de inclusión y accesibilidad absoluta a todos los usuarios, en especial de las personas menos favorecidas, como las personas con diversidad funcional, con el fin de fomentar la participación colectiva en la sociedad, que logre contribuir al crecimiento y desarrollo de esta.

Por lo tanto, queda demostrado el importante rol que cumple la biblioteca pública en el desarrollo y progreso de la sociedad, a nivel individual y a nivel de comunidad,



posicionándola como una institución con la capacidad de generar un cambio, no solo a través del acceso a la información con sus servicios y recursos bibliotecarios, sino también innovando en nuevas actividades que busquen apoyar la inclusión social de las personas con diversidad funcional en su entorno sociocultural.

- **Acciones inclusivas**

Ahora bien, a propósito de los servicios, recursos y actividades que las bibliotecas realizan para fomentar la inclusión de las personas con diversidad funcional, es necesario conocer, de manera general, los métodos que más se emplean en las unidades de información que permiten que estos usuarios accedan a la información para potenciar sus conocimientos, capacidades y destrezas para beneficios de ellos mismos y de la sociedad.

- **Infraestructura**

Gavilán (2009) indica que la infraestructura de la biblioteca debe estar diseñada bajo los 10 mandamientos de Faulkner Brown, conocido como el arquitecto de bibliotecas; por otro lado, la Anders (2009) menciona 11 aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de construir, restaurar o adaptar un edificio de biblioteca. (Ver tabla 15)

Tabla 15 Comparativa entre cualidades de la infraestructura de la biblioteca según Faulkner y la IFLA

<b>Faulkner-Brown</b>	<b>IFLA</b>
Flexible	Adaptable
Compacto	Impactante
Accesible	Accesible
Ampliable	Espacio favorable que inspire
Espacios optimizados	Variado
Organizado	Interactivo
Confortable	Adecuado para la tecnología
Seguro	Seguro
Constante	Favorable

Económico	Eficaz
	Funcional

Elaboración propia

Fuente: Planificación de edificios de bibliotecas: instalaciones y equipamientos. Preservación y conservación de materiales. Gavilán (2009)

Además, Gavilán (2009) agrega que debe considerarse también otros factores como los tipos de usuarios reales y potenciales de la biblioteca, el aforo, el medio ambiente, el tipo de biblioteca, el marco normativo de la región, la ubicación del edificio, con esos datos más las cualidades ya explicadas se deben trazar los objetivos que se esperan alcanzar solo con la infraestructura de la unidad de información y a partir de ahí comenzar el diseño del edificio.

- Servicios diferenciados

Martínez (2007) considera a los servicios diferenciados, también llamados especiales, como un método de integración de las personas con diversidad funcional a las bibliotecas. Para García-Sáenz y Gallo-León (2004) estos se caracterizan por ser de uso exclusivo para personas con alguna deficiencia fisiológica, es decir, su utilidad es limitada solo a personas con diversidad funcional, por tanto, serían irrelevantes para usuarios regulares.

Millán (2010) encuentra que este método es el más aplicado en las bibliotecas y el más estudiado en cuanto a la investigación, por su practicidad en su utilización y su efectividad en los resultados, por ello, Willis (2012) afirma que la implementación de servicios diferenciados en las bibliotecas públicas ha aumentado significativamente en los últimos 10 años, según Chaputula y Mapulanga (2016) los servicios más recurrentes de este método son los siguientes:

- Servicio de lectura asistida: el personal bibliotecario o voluntarios que apoyan a la biblioteca realizan la labor de la lectura asistida a las personas con diversidad funcional visual.

- Lectura en braille: libros en formato braille para usuarios con diversidad funcional visual, la colección suele ser limitada y frecuentemente no satisface las necesidades de información de los usuarios.
- Servicio de referencia en lenguaje de señas: destinado para optimizar la comunicación entre el bibliotecario y los usuarios con diversidad funcional auditiva.

Otra de las características de los servicios diferenciados es que se apoyan en la tecnología de asistencia o también llamada tecnología de adaptación, sobre esta, Sanaman y Kumar (2015) la describen como los productos (físicos, digitales o electrónicos) que facilitan el acceso a la información a las personas con diversidad funcional. Rose (2018) la reconoce como una herramienta que permite mejorar las capacidades funcionales de los usuarios con deficiencias fisiológicas con el fin de que puedan hacer uso óptimo de los servicios y recursos que se ofrece en una biblioteca.

Por otro lado, Liu y McKay (2017) expone que si bien es cierto, la tecnología de asistencia resulta una ayuda para garantizar la inclusión en bibliotecas, es necesario un diseño eficiente, puesto que, según sus estudios, las desventajas de estas herramientas se reflejan en las dificultades en el uso de los equipos o softwares y en la automatización en la interfaz, la cual no es tolerable a los errores involuntarios; así mismo, Sanaman y Kumar (2015) menciona que el diseño de estas herramientas no contemplan todos los tipos de diversidad funcional, por ejemplo, la tecnología que le es útil a una persona con diversidad funcional visual, no lo es para una persona que además, tiene dislexia.

No obstante, es innegable los resultados positivos que obtiene el uso de esta tecnología en las bibliotecas, por ello, Rose (2018) identifica los productos, equipos o softwares más usados en las unidades de información:

- Dispositivos de telecomunicaciones para sordos: productos que permiten la comunicación hablada con voz sintética para personas con diversidad funcional auditiva.
- Software de lectores de pantalla: productos que permiten el acceso a textos escritos para personas con diversidad funcional visual severa.

- Equipos de lectura aumentada: productos que permiten la lectura a personas con diversidad funcional visual leve a moderada.

Como se observa, los servicios diferenciados más frecuentes en las bibliotecas están orientados a los usuarios con diversidad funcional sensorial, dejando un poco de lado a los usuarios con diversidad funcional motriz e intelectual. Por otro lado, se recalca el alcance integrador de estas acciones, teniendo en cuenta la diferencia entre integración e inclusión ya estudiada, no resulta la forma más óptima para lograr una inclusión total, puesto que, no se trata solo de implementar servicios especiales destinados a cierto sector de usuarios, puesto que de esa manera se estaría segregando a los usuarios con diversidad funcional del resto de usuarios, sino que lo ideal es que los servicios que brinda una biblioteca puedan ser usados por todos los usuarios.

- Recursos de información

En cuanto a los recursos inclusivos, Huisinga, et al (2018) menciona que la biblioteca debe buscar la manera de proveerse de recursos que puedan ser usados tanto por usuarios regulares como por usuarios con diversidad funcional, aunado a ello, Vianna y Pinto (2017) añaden que los recursos bibliotecarios deben ser compatibles con la tecnología de asistencia usada frecuentemente por estos usuarios; algunos ejemplos de recursos de información inclusivos que una biblioteca debería tener, detallados por Kaeding, Velásquez y Price (2017), Appold (2018) y Lazar y Briggs (2015) son los siguientes:

- Colecciones en múltiples formatos: los ejemplares deben estar disponibles en distintos formatos que permitan su uso efectivo atendiendo las necesidades particulares de cada usuario, como los audiolibros, libros de lectura fácil, adaptaciones de libros físicos accesibles, ebooks, libros en letra grande, revistas, entre otros.
- Recursos electrónicos como las bases de datos, repositorios, buscadores especializados, revistas digitales, biblioteca digital, CDs, DVDs, etc.

Sobre los recursos electrónicos, Dobson y McNaught (2017) sugieren el trabajo colaborativo entre bibliotecólogos y proveedores para garantizar que los recursos sean completamente accesibles y compatibles con la tecnología de asistencia usada por los

usuarios con diversidad funcional, asimismo, se recalca la importancia de garantizar la accesibilidad en los sitios web de las bibliotecas, para tal propósito, la World Wide Web Consortium, W3C (2018), agrupación internacional que establece los estándares para que los sitios webs sean accesibles, a través de su Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI), brinda las Pautas de Accesibilidad de la Web 2.0, las cuales plantean cuatro principios que deben cumplir las páginas web:

- Perceptible: debe tener múltiples formas de representación del contenido web.
- Operable: debe ser funcional y manejable en todo el contenido web.
- Comprensible: el contenido web debe ser entendible y tolerable al error.
- Robusto: debe ser compatible con las tecnologías de información y comunicación de apoyo.

En resumen, los recursos, sean físicos o electrónicos, disponibles en las bibliotecas públicas deben ser no solo accesibles, sino de uso universal para todos sus usuarios, al margen del tipo de las particularidades que estos puedan presentar; a su vez, los autores recomiendan la constante innovación, actualización y evaluación tanto de sus servicios como de los recursos, para garantizar que estos cumplan con su objetivo, que es lograr la transformación de la biblioteca convencional a una biblioteca inclusiva.

### **4.3 Análisis teórico-prácticos**

#### **4.3.1 Concepciones de la diversidad funcional desde las bibliotecas públicas**

Para empezar, se determina cómo se le concibe a una persona que tiene alguna deficiencia sensorial, intelectual o motora en las bibliotecas públicas, de esta manera se forma una noción de la perspectiva de las unidades de información y su personal hacia las personas con diversidad funcional.

Como se explicó en anteriores capítulos, en la actualidad se puede diferenciar tres modelos: el médico-rehabilitador, el modelo social y el modelo de la diversidad funcional, en base a ello, se analizó la producción científica para precisar cuál es la tendencia más aceptada y usada en las bibliotecas para referirse a las personas con

diversidad funcional.

Según la literatura revisada, autores como Barker (2011), Boong y Higgins (2010) y Chaputula y Mapulanga (2016), conciben a la diversidad funcional desde el modelo social, puesto que reconocen que las barreras –arquitectónicas, actitudinales, sociales, etc. – que impiden la participación activa de este colectivo están en el entorno y en la misma sociedad, y no en las personas con algún tipo de diferencia funcional; asimismo, se encontró que algunos autores como Jiménez y Flórez (2013) y Yataco (2009) concuerdan con el modelo social, no obstante, en sus investigaciones todavía existen atisbos del modelo médico-rehabilitador, por el estigma que tienen acerca de que las personas con diversidad funcional necesitan ser protegidas y tratadas de manera especial, lo cual indica tendencia al paternalismo y puede reforzar la falta de autonomía de estos usuarios.

Por otro lado, autores como Lazar y Briggs (2015), Keady, Velásquez y Price (2017) y Pionke (2017), optan por el modelo de la diversidad funcional, es decir, además de reconocer que es la sociedad la que se debe adaptar y no las personas con diversidad funcional, añaden que se debe aceptar las diferencias y particularidades de cada usuario, concibiéndolo como un individuo, por encima de sus diferencias, con otras habilidades y destrezas que puede y debe realizar las mismas funciones que una persona regular pero de distinta manera, y a su vez, proporcionándole múltiples medios y formatos por los que pueda desempeñarse eficaz y eficientemente en la sociedad.

De lo expuesto anteriormente, se puede apreciar que la tendencia predominante en las bibliotecas públicas sobre la concepción de la diversidad funcional se encuentra dividida entre el modelo social y el modelo de la diversidad, así también, se observa que en la mayoría de bibliotecas se encuentra desfasado el modelo médico, empero, aún hay algunos autores que muestran ciertos aspectos en sus investigaciones que son característicos del modelo médico-rehabilitador. Cabe recalcar que para fines de este estudio se opta por el modelo de la diversidad funcional, por ajustarse a una cultura más inclusiva.

#### **4.3.2 Biblioteca inclusiva**

Peix (2018) menciona que las bibliotecas son “instituciones democráticas que tienen un papel importante como agentes divulgadores de la inclusión social y es por ello que deben garantizar el derecho de los ciudadanos de acceder a la información, a la cultura y a la lectura” (p.2), además, según la perspectiva de García-Sáenz y Gallo-León (2004), la función social de la biblioteca pública aspira a tener un alcance a los sectores que, de alguna u otra manera, se encuentran desplazados o marginados de lo que se considera normal en la sociedad; por ello Sánchez-García y Yubero (2016) corroboran dicha posición y agregan que esta tiene la responsabilidad de impulsar y promover la inclusión de todos los usuarios, en este caso, de las personas con diversidad funcional.

En esa misma línea, Parada (2017) aduce que la biblioteca pública debe asegurarse de que aquel sector, que busca incluir en la sociedad, pueda llegar a ser “los creadores de sus propios conocimientos, y no de los conocimientos que les dicte o les trasmita la biblioteca como institución a través de su cultura libraria o virtual” (p.9) logrando con ello que esta se convierta en “espacios inclusivos, no solo para cumplir con el marco legal y normativo teórico, sino para dar oportunidad de futuro a todas las personas con diversidad funcional y así garantizar su inserción plena en la sociedad”. (Peix, 2018, p.3)

Por lo expuesto, se determina que, en efecto, la biblioteca pública tiene la capacidad de convertirse en un agente de cambio que promueva la inclusión de las personas con diversidad funcional, pero no solo porque así lo indiquen las leyes y normativas, sino porque su naturaleza social le confiere esa responsabilidad de configurarse como un “medio” para que los usuarios tengan acceso a la información y al conocimiento, al mismo tiempo que genere nuevas competencias que no solo lo beneficiarán individualmente, sino que lo harán un elemento valioso para la sociedad, logrando así su inclusión. Pero, ¿cómo una biblioteca convencional llega a ser una biblioteca inclusiva?

Convertir una biblioteca tradicional en una biblioteca inclusiva no es una hazaña sencilla de realizar, sobre todo si se habla de una biblioteca pública, pues se debe tomar en cuenta que se trata de una institución del Estado, por lo que está sujeta a un presupuesto, muchas veces ínfimo, así como también debe estar constituida acorde al

marco legal-normativo vigente. Por el mismo motivo, la responsabilidad de llegar a ser una biblioteca inclusiva no solo es responsabilidad de los profesionales a cargo de la unidad de información, sino también de los actores pertinentes como el sector educativo, cultural, de construcción de infraestructuras, tecnológico, de información y comunicaciones, entre otros, incluso de la misma comunidad, puesto que de lo que se trata es de eliminar cualquier tipo de barrera que impida la participación activa y efectiva de las personas con diversidad funcional.

Ahora bien, si se habla de una biblioteca inclusiva, es necesario analizarla desde un enfoque integral, como un todo con sus partes, y descomponerla para así poder determinar qué acciones y métodos se llevan a cabo, en la actualidad, en cada aspecto que conforma una unidad de información. Para efectos de esta investigación, los aspectos que se tomarán en cuenta serán la infraestructura y equipamiento, servicios de información, recursos de información, tecnologías de información y comunicación y las competencias que debe tener el bibliotecólogo.

#### **4.3.2.1 Infraestructura y equipamiento**

La primera barrera física con la que se encuentra una persona con diversidad funcional en la biblioteca, es la infraestructura del edificio, la cual muchas veces es inadecuada e impide el libre tránsito de los usuarios. Para contrarrestar las posibles barreras físicas, existen diversos instrumentos normativos y técnicos que brindan parámetros y directrices con especificaciones de cómo debe ser diseñada o reformada una biblioteca, en caso de que ya esté construida. Cabe resaltar, que lo que se busca principalmente es que tanto el acceso como el desplazamiento dentro y fuera de la biblioteca sea tal que pueda ser usado por cualquier usuario independientemente de si tiene o no una deficiencia.

Entrar a pormenorizar todas las normativas existentes acerca de los parámetros establecidos para la infraestructura de la biblioteca pública es muy amplio, por ello, se detalla pautas generales de cómo debe ser una biblioteca accesible, posterior a ello, se muestra algunos casos de estudio sobre infraestructura accesible en bibliotecas.

El Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad de España (2011), aduce



que para que una biblioteca sea accesible deben considerarse los siguientes aspectos:

- Entorno: es importante considerar el emplazamiento del edificio atendiendo especialmente los medios de transporte público y las vías de espacio público (calles, pistas, puentes peatonales, cruceros, etc.) que existen para llegar a la biblioteca.
- Acceso al edificio: se indica que para el acceso a la biblioteca debe priorizarse el ingreso sin desnivel, de no ser posible, será obligatorio el uso de escaleras y rampas con las señaléticas necesarias. Asimismo, se tendrá en cuenta medidas de anchura pertinentes para las puertas de acceso y puertas automáticas que permitan el libre tránsito sin necesidad de ejercer fuerza de empuje para entrar, de igual manera, se preverá el tipo de piso para evitar tropiezos.
- Interior del edificio: se recomienda el uso de bandas direccionales con relieve que guíen hasta los puntos principales de información, así como también señalética en braille, lenguaje de señas y lectura fácil que permita la rápida ubicación de los espacios de la biblioteca.
- Circulación horizontal: los pasillos y puertas deberán considerar las dimensiones adecuadas para el pase libre de los usuarios con movilidad reducida, sin obstáculos, colores convenientes que ayuden en la percepción del espacio, con manijas de fácil uso, con alturas idóneas y sin avisos colgantes o mobiliarios que puedan ocasionar un accidente.
- Circulación vertical: las escaleras serán accesibles por sí solas o con equipo tecnológico de ayuda, se respetará las especificaciones técnicas de construcción teniendo en cuenta la iluminación, los peldaños, las barandas, pasamanos y el pavimento; de igual manera para las rampas, con pendientes mínimas y con señalización; en el caso de los ascensores se debe considerar las dimensiones óptimas teniendo en cuenta a los usuarios con diversidad funcional visual y motora, así como también el panel de botones en braille y en alto relieve, asimismo, la información sobre el ascenso de pisos debe darse en forma visual y sonora, entre otras especificaciones técnicas.
- Servicios higiénicos: se tomará en cuenta las puertas de acceso, la señalización visual (escrita, braille y alto relieve), el pavimento, barandas,

manillas, el color de las paredes, los accesorios (jabonera, espejo, etc.) estarán a una altura accesible, al igual que el lavatorio y el inodoro.

- Señalización: toda señalización que brinde información pertinente deberá ser de fácil comprensión y en forma sonora, visual y táctil; los colores y las bandas de señalización de alto relieve serán útiles para guiar y transmitir información.
- Equipamiento: el mobiliario será acorde al espacio disponible y accesible para todos los usuarios; asimismo, los diferentes espacios de la biblioteca estarán correctamente ubicados e iluminados, con paneles informativos de fácil comprensión y, como en otros casos, en forma sonora, visual y táctil. Las mesas, sillas, estantes y equipos informáticos tendrán las medidas adecuadas que permita el fácil uso a cualquier usuario.
- Iluminación

Luego de explicar, en términos generales, las características y cualidades que debe tener la infraestructura de la biblioteca, se revisa algunos estudios donde se identifica la situación actual de inclusión de las personas con diversidad funcional en relación a la accesibilidad en la infraestructura de la biblioteca. Cabe resaltar que algunos de los estudios encontrados no son necesariamente realizados en bibliotecas públicas, sino también en otros tipos de unidades de información, sin embargo, se consideran para esta investigación puesto que son métodos que se pueden implementar y adaptar con facilidad a cualquier tipo de biblioteca.

Millán (2010) realizó un estudio en seis universidades de Madrid, la infraestructura fue uno de los aspectos que evaluó para determinar si los usuarios con diversidad funcional se encontraban satisfechos con el tipo de infraestructura que tienen las bibliotecas. Consideró una muestra de 110 estudiantes, todos con algún tipo de diversidad funcional, el instrumento que usó para recabar los datos necesarios para la investigación fue la entrevista estructurada; en sus resultados, en la parte que corresponde netamente a la infraestructura encontró respuestas positivas, puesto que del total de su muestra un 62.7% estuvo conforme con la accesibilidad física que tenían en el edificio de la biblioteca, mientras que un 49.1% de los estudiantes, un porcentaje regular, se mostraron disconformes mencionando que la señalización era ineficiente e imperceptible; asimismo se determinó que la infraestructura de las

bibliotecas estaban adecuadas a los diferentes tipos de diversidad funcional de sus usuarios, no obstante, como se observa, aún se encuentran aspectos que se deben mejorar.

Otra investigación realizada por Chaputula y Mapulanga (2016), obtiene resultados muy parecidos a Millán, en el estudio se analiza 56 unidades de información de Malawi mediante un diseño mixto, se toma como muestra a los bibliotecarios y a los usuarios con diversidad funcional y se usa como instrumento de recolección de datos entrevistas y cuestionarios, las respuestas por parte de los bibliotecarios evidenciaron la falta de preparación de los espacios físicos para personas con diversidad funcional, puesto que solo 21 bibliotecas implementaron algún cambio en la infraestructura y el equipamiento de su biblioteca para que sea accesible, entre las medidas adoptadas más frecuentes estaban la señalización, iluminación, pavimento adecuado, mobiliario accesible y paneles informativos en braille; sin embargo, las respuestas de los usuarios con diversidad funcional adujeron que las barreras físicas en los edificios eran notorias debido a las dimensiones de los puntos de acceso y de los pasadizos o que muchas veces los accesos “especiales” se encontraban cerrados con llave lo que ocasionaba un retraso y pérdida de tiempo, también a la falta de mobiliario accesible a las diferentes necesidades de los usuarios, las dificultades para acceder a los pisos superiores por la falta de escaleras adecuadas, ascensores que no funcionaban, y rampas muy empinadas que podrían ocasionar accidentes, y servicios higiénicos con ninguna adaptación para personas con diversidad funcional motriz. Como se puede observar, se llegó a la conclusión que las bibliotecas analizadas de Malawi no son aptas ni accesibles para la atención de personas con diversidad funcional en cuanto a la infraestructura y equipamiento.

Desde la perspectiva de la realidad universitaria, Pionke (2017) decidió investigar la situación actual de inclusión de estudiantes con diferentes tipos de diversidad funcional en la biblioteca de una universidad de Illinois, con la peculiaridad de que el estudio se basa estrictamente en las percepciones de los usuarios y no en el personal bibliotecario; se entrevistó a ocho estudiantes con diversidad funcional y se analizó diferentes aspectos de la biblioteca, entre ellos, la infraestructura y el equipamiento, al respecto el autor encontró que los usuarios estaban inconformes con las instalaciones por varias razones: las dimensiones de los puntos de acceso y pasillos

no permitían el libre tránsito de las personas con diversidad funcional motora, iluminación deficiente, mobiliario inaccesible, señalización inexacta y poco comprensible, y la falta de espacios de estudio pensados en la privacidad que aseguren la tranquilidad y seguridad de los usuarios, especialmente de las personas con diversidad funcional intelectual, como los estudiantes con Espectro de Autismo, los cuales no se sentían cómodos en lugares con varias personas y preferían cubículos privados, a propósito de ello, Anderson (2018) acota que es importante tener en cuenta las necesidades de todos los usuarios, como es el caso de los usuarios mencionados anteriormente, puesto que en su investigación se demostró que los estudiantes con TEA y Síndrome de Asperger preferían tener cubículos privados en la biblioteca que les permita estudiar con tranquilidad y seguridad sin sentirse observados por otros usuarios.

En base a lo anterior, es importante resaltar que cada tipo de diversidad funcional requiere de distintas necesidades de accesibilidad, es así que, Lazar y Briggs (2015) llevaron a cabo una investigación en la biblioteca pública de Baltimore para determinar si esta se encontraba apta para la atención de personas con diversidad funcional visual, en el aspecto de la infraestructura y equipamiento destacaron que los usuarios estaban inconformes con el edificio de la biblioteca puesto que la falta de señalización en braille, tanto dentro como fuera de la biblioteca, así como también la falta de equipamiento accesible y los puntos de acceso a la biblioteca impedían el tránsito fluido para las personas con problemas de visión, e incluso el emplazamiento entorno a la biblioteca era inadecuado y de difícil acceso para este tipo de usuarios, al punto de que se podría originar accidentes por rampas muy empinadas, vigas sobresalidas y puentes semi-construidos sin ningún tipo de señalización, todo ello eran factores para que los usuarios con diversidad funcional visual no acudieran a la biblioteca pública.

En la misma línea de las diferentes necesidades propias de cada persona, Boon y Higgins (2010) decidieron investigar los mismos aspectos que el estudio anterior, pero desde la perspectiva de las personas con diversidad funcional motora, la investigación se realizó en las bibliotecas públicas de Singapur, se tomó como muestra a 11 usuarios con diversidad funcional motora y el instrumento usado para recolectar datos fueron las entrevistas. Los resultados obtenidos, en relación a la

infraestructura y equipamiento, indican que la principal barrera para estos usuarios es la accesibilidad en los entornos físicos, instalaciones e equipamiento de la unidad de información, se hizo énfasis en la dificultad de movilizarse en el transporte público para llegar a la biblioteca, también se menciona la falta de mobiliario adecuado para personas en sillas de ruedas, al igual que los puntos de acceso al edificio que representaron un problema ya que “las puertas y ascensores para personas con discapacidad” se encuentran lejos de las puertas principales y sin ningún tipo de señalización, lo cual generaba una pérdida de tiempo y que los usuarios decidieran no acudir a la biblioteca por las barreras físicas, que para ellos representa la principal prioridad.

Por otro lado, no se debe olvidar que una biblioteca pública tiene diferentes tipos de usuarios de todas las edades, y es importante tener en cuenta que hay niños con diversidad funcional que también necesitan tener acceso a la información para desarrollar desde temprana edad sus capacidades y habilidades y formarlas como competencias; por ello, Kaeding, Velásquez y Price (2017) realizaron un estudio a 18 bibliotecas públicas de Estados Unidos y Canadá con el objetivo de conocer cuál era la situación de inclusión en las unidades de información pero enfocado a los niños con diversidad funcional y sus familias, entre los aspectos que analizaron se encontró al espacio físico de la biblioteca y el equipamiento orientado a la satisfacción de las necesidades de ese tipo de usuarios. Recabaron los datos de dos maneras, usando la entrevista semiestructurada con 18 profesionales de la información (uno por cada biblioteca) y usando un cuestionario en línea con los usuarios reales de las unidades de información.

En relación al espacio físico y equipamiento, los resultados obtenidos por parte del personal de biblioteca demostraron que, a pesar de que existen leyes que exigen que las unidades de información deben ser accesibles y sin barreras físicas para todos los usuarios, solo el 66% de las bibliotecas analizadas realizó adaptaciones a la infraestructura del edificio para volverlo accesible, mientras que el 5% no realizó ninguna adaptación; en las acciones que las bibliotecas concretaron para acondicionar los espacios y equipamientos para los niños con diversidad funcional se encontró con mayor incidencia la adaptación de los espacios físicos para las sillas de ruedas, espacios amigables y confortables para los niños, espacios al aire libre,

señalización comprensible, mejora en la iluminación, mobiliario adecuado, entre otras. En relación a los resultados por parte de los usuarios de la biblioteca, se obtuvo que el 44% considera que la principal barrera es el espacio físico y el equipamiento, una cifra considerable teniendo en cuenta el porcentaje de bibliotecas que afirmó sí haber realizado adaptaciones para garantizar la accesibilidad física, sin embargo, ello no se demuestra en la práctica según la percepción de los usuarios.

Por otro lado, en la realidad peruana, analizar el ámbito de infraestructura de espacios públicos resulta complejo, puesto que a pesar de la existencia de normas y leyes que exigen la construcción de espacios accesibles para todas las personas, esta reestructuración se encuentra en una etapa incipiente, y más aún en las bibliotecas, además, la producción científica entorno a la accesibilidad e inclusión de personas con diversidad funcional en bibliotecas públicas es casi nula, motivo por el cual se opta por considerar investigaciones en el contexto universitario que también puede brindar una idea de la situación actual de las bibliotecas públicas.

En ese sentido, se rescata un estudio realizado por Terrazas (2018) que analiza el acceso a la información de la biblioteca central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos desde la perspectiva de usuarios con diversidad funcional visual, evalúa diferentes aspectos de la unidad de información, entre ellos la infraestructura y el equipamiento, cuyos resultados demuestran que, en general, la biblioteca ofrece un adecuado entorno físico, sin embargo, para los usuarios, hay aspectos deficientes como la falta de señalización en braille o auditivo, ascensores inaccesibles, rampas en desuso, desniveles en la entrada, entre otros, empero, se resalta aspectos positivos de la biblioteca como el mobiliario adecuado y las dimensiones de puertas y pasillos adecuados que permiten el libre tránsito.

Otro estudio realizado por la Pontificia Universidad Católica del Perú (2014) describe la realidad de inclusión de personas con diversidad funcional en los servicios que brinda la universidad, entre ellos, la biblioteca, en relación a la infraestructura e equipamiento de las distintas bibliotecas de las facultades y la biblioteca central se determinó que, si bien es cierto, el personal de biblioteca brinda apoyo asistido a los usuarios, las unidades de información no son accesibles puesto que el ingreso presenta desniveles sin rampa, no hay ascensores ni rampas para los

niveles superiores del edificio central, los equipos electrónicos (computadoras) adecuados para sillas de ruedas son escasos en la biblioteca central y en las bibliotecas de las facultades son nulos y no existe señalización en braille ni auditivos; no obstante, se rescata que el desplazamiento dentro de las bibliotecas es fluido gracias a las dimensiones adecuadas que permiten el libre tránsito de los usuarios, el mobiliario en general es accesible y la iluminación de los ambientes también se le considera correcta.

Un punto en el que varios autores internacionales convergen es en que el diseño arquitectónico de una biblioteca debe estar pensando no solo en los usuarios regulares, sino también en los usuarios con diversidad funcional, es decir, es necesario realizar una reforma de la infraestructura de las bibliotecas o bien contemplarla desde el inicio de su construcción para que tenga un diseño único que sea usable para todos sin necesidad de adaptaciones o modificaciones para ciertos usuarios, ya sea que tengan diversidad funcional motora, sensorial o intelectual; a ello se le denomina como diseño universal, tema que será abordado en un capítulo posterior.

Cabe resaltar que en este apartado se ha considerado los estudios más relevantes, así como también la trayectoria de los autores. Como se observa, según la literatura científica analizada, a pesar de que existen leyes que regulan la accesibilidad de los entornos físicos de los espacios públicos, entre ellos la biblioteca, y que, incluso, existen infinidad de pautas que indican los parámetros que deben seguir las bibliotecas para lograr ofrecer una infraestructura y equipamientos accesibles a sus usuarios, aun así, los cambios encontrados son mínimos; Chaputula y Mapulanga (2017) afirman que esto se debe a la falta de interés tanto del personal de biblioteca como del gobierno, por otro lado, Pionke (2017) indica que uno de los factores también reside en el aspecto financiero, puesto que remodelar una biblioteca significaría un costo elevado para el presupuesto, sumado a ello, Keading, Velásquez y Price (2017) y Lazar y Briggs (2015) aducen que el personal de biblioteca muchas veces prefiere no invertir en la remodelación de los espacios físicos ya que no ven necesario el gasto por la poca afluencia de usuarios con diversidad funcional a las bibliotecas; no obstante, la baja afluencia de usuarios es precisamente debido a las barreras físicas encontradas en las unidades de información.

También se deslinda que las investigaciones realizadas con respecto a las acciones de inclusión en la infraestructura y equipamiento son variadas en cuanto al tipo de unidad de información, empero, los estudios más frecuentes son realizadas en bibliotecas públicas y universitarias. Otro punto notorio en las investigaciones con diseño mixto que recabaron datos tanto del personal de biblioteca como de los usuarios, fue que las percepciones entre una parte y otra en cuanto a las acciones implementadas diferían, por un lado el personal bibliotecario consideraba que los métodos eran acorde a las necesidades de los usuarios, y por otro lado, los usuarios con diversidad funcional consideraban que dichas acciones estaban “correctas” pero no eran lo suficiente para llamar “inclusiva” a la unidad de información, de hecho muchos tildaron de ineficientes las acciones ejecutadas por las unidades de información, de ello se desprende que para ejecutar cualquier cambio o reforma a nivel de infraestructura y equipamiento es necesario tomar en cuenta las necesidades de los usuarios reales y potenciales, con el fin de que los cambios que se realicen resulten eficientes y efectivos para todos.

A continuación, en la Tabla 16 se detallarán las acciones de inclusión más frecuentes implementadas por las bibliotecas y las principales deficiencias indicadas por los mismos usuarios con diversidad funcional.

Tabla 16 Acciones inclusivas implementadas en infraestructura y equipamiento en bibliotecas públicas

<b>Tipo de diversidad funcional</b>	<b>Acciones implementadas</b>	<b>Percepción de usuarios</b>
<b>Diversidad funcional sensorial</b>	Rampas	Rampas diseñadas con baja pendiente, arreglo de desniveles en entradas.
	Señalización	Deficiente. Hace falta señalización en braille y/o auditivo (incluye ascensor)
	Paneles informativos normales	Falta de paneles informativos en braille y/o auditivo
	Mobiliario adecuado	Mobiliario adecuado, hace falta carteles de estanterías en braille
<b>Diversidad funcional motora</b>	Puntos de acceso y rampas	Puntos de acceso con desniveles, rampas empinadas, emplazamiento con barreras físicas
	Ascensores	Ascensores fuera de servicio



		o con dimensiones inadecuadas para sillas de ruedas o inexistentes.
	Mobiliario	Medidas inadecuadas que no se ajustan a las sillas de ruedas
	Iluminación adecuada	
	Señalización	Deficiente o nula
<b>Diversidad funcional intelectual</b>	Salas de lectura normales	Preferencia de cubículos privados
	Paneles informativos	Falta de paneles informativos en lectura fácil

Elaboración propia

#### 4.3.2.2 Servicios y recursos de información

La segunda barrera que se encuentra en una biblioteca, luego de las barreras físicas, es la forma de cómo hacer uso de los servicios y recursos que brinda una biblioteca para acceder a la información, cuando esta se encuentra en formatos que no son accesibles para algunos usuarios; se conoce que los servicios tradicionales de una biblioteca pública son la lectura en sala, el préstamo de libros, el uso de laptops o computadoras, referencia, reprografía, bases de datos, entre otros servicios innovadores como formación de usuarios, alfabetización informacional y digital, actividades culturales, clubes de lectura, etc.; ahora, ¿cómo esos servicios ofrecidos por una biblioteca convencional pueden ser usados por personas con diversidad funcional? Claramente se deben hacer modificaciones y adaptaciones, con apoyo de las tecnologías de información y comunicación (TICs), para poder hacer accesible la información a los usuarios con algún tipo de diversidad funcional. En este apartado se describirán los servicios y recursos de información, ofrecidos por las bibliotecas públicas, que favorecen la inclusión de personas con diversidad funcional; para fines prácticos la sección se dividirá entre los tres tipos estudiados y una micro categoría, considerada así por su importancia en la producción científica, sobre la accesibilidad web.

- **Para usuarios con diversidad funcional sensorial**

Teniendo en cuenta que la diversidad funcional abarca a las personas que tienen una o más deficiencias a nivel del habla, auditiva o visual que dificulta su

participación con la sociedad, se describe cuáles son los métodos y acciones que las bibliotecas públicas han implementado en los últimos 10 años para garantizar, no solo el acceso a la información a través de sus servicios y recursos, sino también el acceso a la participación ciudadana en su comunidad.

Malheiros y Cunha (2018) en su investigación basada en la revisión documental, afirman que los servicios bibliotecarios destinados a las personas con diversidad funcional sensorial han ido mejorando con el transcurso de los años gracias a las TICs, a su vez, agregan que se hace más énfasis en los servicios dirigidos a estos usuarios, quizá por la demanda de los mismos usuarios; no obstante, para Adkins y Bushman (2015) los usuarios con diversidad funcional auditiva también representan un porcentaje considerable de los usuarios que asisten a las bibliotecas, por lo que exhorta a que las bibliotecas públicas deben proveer de servicios y recursos que sean compatibles con las necesidades de todos los usuarios, independientemente de si tienen o no una diversidad funcional.

En la investigación realizada por Chaputula y Mapulanga (2016) en la que analizan 56 bibliotecas de Malawi, se determinó que el servicio más usado por los usuarios con diversidad funcional visual es el servicio de referencia; del total de unidades de información estudiadas, ocho reportaron que ofrecían servicios diferenciados, de las cuales solo cinco poseían en su colección libros en braille, computadoras especiales, magnificadores de pantalla (ZoomText), lectores de pantalla y libros hablados; en base a los resultados los autores determinaron que las bibliotecas estudiadas no ofrecen los servicios y recursos necesarios que sean aptos para todos los usuarios, el personal de biblioteca, por su parte, alegó que las razones residen en que no hay suficiente demanda de usuarios con diversidad funcional sensorial como para hacer un gasto extra en material especializado, teniendo en cuenta su alto costo, también agregaron que las bibliotecas que poseían tales recursos son, en su mayoría, bibliotecas de países desarrollados, mientras que los países en vías de desarrollo aún poseen una tecnología de asistencia incipiente, predominando los libros en braille.

Pionke (2017), por su parte, revela que en una biblioteca universitaria de Illinois sucede lo contrario, la demanda de usuarios con diversidad funcional visual es mayor

a la oferta de servicios y recursos que ofrece la unidad de información, los libros en formatos accesibles en su colección son escasos, sumado al bajo nivel de accesibilidad de las bases de datos, lo cual dificultaba que los usuarios hagan uso efectivo de los servicios y recursos de información.

A propósito de ello, Dobson y McNaught (2017) describen los resultados del *crowdsourcing*, práctica en la que intervienen dos o más especialidades con fines colaborativos para resolver una problemática específica, realizado por bibliotecarios y proveedores de bases de datos de Reino Unido, se analizaron 44 plataformas digitales y 275 e-books, con lectores de pantalla y magnificadores, para determinar los problemas de accesibilidad que presentaban los usuarios al usar estos recursos electrónicos, los factores hallados más frecuentes fueron la falta de formación del personal de biblioteca para capacitar a los usuarios, el desconocimiento de los usuarios con diversidad funcional y sobre todo el diseño poco práctico de las plataformas de e-books. Con esta auditoría se logró reunir nuevas recomendaciones y buenas prácticas para los proveedores de estos recursos digitales con el fin de mejorar el diseño de los productos que ofrecen a las bibliotecas.

Otra tendencia identificada en este aspecto de la biblioteca, es que los autores mencionan los llamados “servicios diferenciados o especiales” aduciendo que los servicios destinados a las personas con diversidad funcional sensorial deben ser diferentes a los servicios brindados a los demás usuarios, así lo confirma Kaeding, Velásquez y Price (2017), en su investigación realizada en 18 bibliotecas públicas de Estados Unidos y Canadá, encontraron que predominaban los *servicios especiales* dirigidos a los niños con diversidad funcional visual y auditiva, estos servicios se basaban en programas especiales y actividades recreativas como lectura asistida con audiolibros y libros con lenguaje de señas, formación de usuarios y se apoyaban en la tecnología de asistencia con iPads; un detalle que resaltaron los autores es que la biblioteca disponía de distintos formatos para un solo ítem, por lo que un solo libro podía ser accesible tanto para un usuario con diversidad funcional visual como para uno con diversidad funcional auditiva.

En la misma línea, Millán (2010), en su estudio llevado a cabo a seis universidades de Madrid, detalla que las unidades de información se inclinan por

ofrecer *servicios especiales*, que se basan en materiales adaptados; sin embargo, a pesar de que del total de sus usuarios con diversidad funcional, el 59% de tipo visual y el 5% auditiva, la biblioteca no contaba con tecnología de asistencia que permita el acceso de estos usuarios a sus recursos disponibles, por lo que se llegó a la conclusión que las bibliotecas no se encuentran aptas ni accesibles a los usuarios con diversidad funcional sensorial.

Asimismo, Willis (2012), en su investigación realizada en bibliotecas de Estados Unidos, afirma que los *servicios especiales* han mejorado con el transcurso de los años, encontrando que el 81% brinda servicios especiales a personas con diversidad funcional visual y el 39% a personas con diversidad funcional auditiva, a su vez, el 80% de unidades de información se apoya en tecnología de asistencia como ampliadores de pantalla, lectores de pantalla, entre otros; también ofrece un catálogo en línea accesible aunque se resalta que los softwares de amplificador de pantalla se deben actualizar; el autor afirma que gracias a estas modificaciones en la accesibilidad de los servicios y recursos de información en las bibliotecas es que la demanda de usuarios con diversidad funcional ha aumentado, sin embargo, es necesario hacer énfasis en que el hecho de que hayan mejorado sus formas de acceso a sus servicios, no las hace bibliotecas inclusivas, pues aún existe la segregación de separar los servicios especiales de los servicios regulares brindados a los demás usuarios.

Acorde a ello, Vianna y Pinto (2017) confirman la ausencia de servicios y recursos de información basados en el diseño universal, a su vez, concuerdan con que el apoyo de la tecnología de asistencia refuerza y promueve el movimiento de vida independiente para las personas con diversidad funcional sensorial, no obstante, en su estudio bibliométrico de las bibliotecas de Brasil, resaltan la escasez de formatos accesibles determinando que las bibliotecas en Brasil son parcialmente accesibles.

Desde otra perspectiva, Lazar y Briggs (2015) en su estudio de la biblioteca pública de Baltimore, encontraron que el avance que ha tenido la unidad de información en cuanto a servicios y recursos accesibles es significativo, puesto que hace unos años atrás no contaban con ningún método de inclusión, pero a raíz de la necesidad que surge por atender a los nuevos usuarios con diversidad funcional

sensorial, comienzan a implementar acciones de mejora en sus servicios y recursos de información, tales como ebooks accesibles, biblioteca digital accesible, libros en braille, capacitaciones de escritura en braille, cartuchos de audio (tipo cassettes), lectores de pantalla JAWS, Optelec (amplificador de texto), ZoomText, Texto basado en gráficos OCR, audiolibros, libros de letra grande, libros parlantes, libros con CD, sustitución de computadoras públicas por computadoras con lector de pantalla Windows Eyes incluido; no obstante, aún tiene algunas deficiencias que mejorar como las bases de datos parcialmente accesibles, la colección escasa de libros en braille, su catálogo en línea que resulta confuso para los usuarios y la falta de auriculares especializados para las personas con diversidad funcional auditiva.

Otra unidad de información que se podría considerar inclusiva, según la investigación de Appold (2018), es la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, entre sus servicios inclusivos se encuentra la colección de música en braille, en audio y en letra grande, la impresión en braille, servicio de lectura en sala con audio libros, revistas en diferentes formatos accesibles, libros en braille, los cuales también están disponibles para el servicio de préstamo, entre sus recursos están los audiolibros, lectores de pantalla, equipos de sintetizador de voz, lupas magnificadoras, cursos en audio de música que se pueden descargar digitalmente desde su plataforma BARD (Braille Audio Read Download) la cual también está disponible para usarla en dispositivos Android y iOS. Sin embargo, uno de los obstáculos que restringe la oferta de recursos en formatos accesibles son los derechos de autor y la protección de propiedad intelectual, que impide la reproducción de nuevos formatos de los materiales bibliográficos; empero, para el autor esta unidad de información se encuentra correctamente implementada para la atención e inclusión de personas con diversidad funcional sensorial.

Sin embargo, esa no es la realidad de todas las bibliotecas de Estados Unidos, Adkins y Bushman (2015) realizan una investigación a 158 bibliotecas públicas del país en mención, de la cual se llega a recabar que 35 bibliotecas atienden a usuarios con diversidad funcional del habla, 28 bibliotecas atienden a usuarios con diversidad funcional auditiva y 26 bibliotecas atienden a usuarios con diversidad funcional visual; en cuanto a sus métodos de inclusión de servicios y recursos, se refleja que aún continúan con la concepción de *servicios diferenciados*, no obstante, la

biblioteca ofrece programas de actividades y talleres que favorecen la inclusión de estos usuarios, entre estos están los cuentos sensoriales, son cuentos narrados a partir de los diferentes sentidos, haciendo uso de utilería que refuerce la capacidad de percibir detalles con los otros sentidos activos, artesanía; entre sus recursos de información accesibles están los libros con letra grande, libros en braille, videoteléfonos, software de lenguaje de señas, auriculares especiales, películas subtituladas, a su vez, ofrece el servicio de intérprete de lenguaje de señas y, como se observa, cuenta con tecnología de asistencia que hace que sus servicios bibliotecarios sean accesibles.

A propósito de servicios innovadores, Brady, et al (2014) en su investigación de la biblioteca pública de Baltimore, describen un nuevo servicio que surge a partir del movimiento *Do It Yourself* (DIY) o “Hazlo tú mismo”, se trata de los espacios MakerSpace dirigidos a las personas con diversidad funcional visual, entre las actividades realizadas estaban la “máquina de mármol”, creación de robots y cortador de vinilo, las cuales estimulaban la experimentación, la resolución de problemas y la interacción con el diseño; cabe resaltar que estas fueron realizadas con ayuda asistida para que pueda ser accesible a los usuarios con problemas de visión.

Así también, Heinz y Gühnemann (2015) y Huisinga, et al (2018) describen, respectivamente, servicios nuevos e inclusivos en bibliotecas que se basan en juegos sensoriales a través de medios digitales, con el uso de pantallas grandes, teclados y mouses especiales; y la adaptación de libros físicos a libros accesibles como versiones en línea, adaptaciones físicas, imágenes táctiles, texto a imágenes, etc.

Por otro lado, en el contexto peruano, Yataco (2009) acota que la inclusión de personas con diversidad funcional sensorial en las bibliotecas públicas se da de manera progresiva, en su investigación de los servicios de la Gran Biblioteca Pública de Lima, describe las principales tendencias y deficiencias de la unidad de información, encontrando que los usuarios con diversidad funcional sensorial más asiduos son las personas con diversidad funcional visual que son estudiantes o profesionales; la biblioteca tiene una sala especial llama “Delfina Otero Villarán” que ofrece servicios exclusivamente a estos usuarios, entre los servicios que brinda

está la lectura asistida, apoyada por el programa de voluntariado, la grabación de libros en casetes a pedido de los usuarios, digitalización de textos y la lectura en sala; asimismo, en sus recursos de información disponibles tienen su colección de libros y revistas en braille, audiolibros, ambos en su mayoría donaciones hechas por la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), libros digitales accesibles, los cuales son convertidos mediante la digitalización de textos por el mismo personal bibliotecario y cuentan con tres computadoras para el uso de los usuarios, las cuales, según la autora, son insuficientes para la demanda de la biblioteca, asimismo, cuentan con tecnología de asistencia –lectores y magnificadores de pantalla– en su versión de prueba, es decir, no cuentan con la suscripción fija lo cual dificulta la continuidad del uso de estos recursos.

- **Para usuarios con diversidad funcional intelectual**

Sobre los servicios y recursos de información usados por las personas con diversidad funcional intelectual o mental, Barker (2011) afirma que estos utilizan con frecuencia los servicios bibliotecarios convencionales, como la lectura en sala, préstamo de libros, servicio de referencia, entre otros, empero, agrega que este tipo de usuarios requiere de más paciencia y sensibilización en la atención por parte del personal de biblioteca, puesto que, como menciona Pionke (2017) algunas personas con diversidad funcional intelectual o mental pueden presentar dificultades en la comunicación, asimismo, añade que las bibliotecas públicas muchas veces no son espacios acogedores para estos usuarios, por las barreras actitudinales que encuentran en el personal bibliotecario y en los demás usuarios.

Así también, Jiménez y Flores (2013) encuentran que en las bibliotecas públicas de Bogotá, suelen excluir a las personas con diversidad funcional intelectual debido a la falta de capacitación del personal bibliotecario, no obstante, rescatan que dos de las bibliotecas estudiadas sí admiten a este tipo de usuarios pero los servicios que ofrecen son destinados únicamente para niños con diversidad funcional intelectual, es decir, no son servicios inclusivos ya que hay una exclusión con los servicios usados con los usuarios regulares, aun así, se resalta que el servicio implementado como programas de lectura han contribuido a que estos usuarios mejoren su capacidad de asociación y su expresividad.

Ahora bien, frente a esta problemática, las bibliotecas deben encontrar la forma de llegar adecuadamente a los usuarios y brindarles los servicios y recursos de información acorde a sus necesidades particulares, un ejemplo de ello es la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Jiménez (2018) describe el proceso de formación del Club de Lectura Asprodesa, conformado por usuarios con diversidad funcional intelectual y usuarios regulares; el proyecto se inició con una visita de la Asociación Asprodesa –Asociación de personas con diversidad funcional intelectual– y actualmente es un servicio consolidado que también realiza exposiciones de libros, interpretación de obras de lectura fácil, hacen uso de material bibliográfico online, libros de lectura fácil y libros de psicología; la autora resalta la mejora en la calidad de vida de los usuarios al aumentar su concentración, comprensión lectora, motivación y capacidad comunicativa, a su vez, la biblioteca municipal “La Mojonera” también se benefició por el mayor uso de sus instalaciones, el incremento de visitas y el uso de los servicios y recursos bibliotecarios.

Otro ejemplo de ello es la biblioteca pública periférica Juan Gutenberg en Perú, Román (2016) encontró que el uso de pictogramas en los programas de lectura grupal –lectura fácil con imágenes– para niños con trastorno de espectro autista (TEA) mejoró significativamente sus habilidades sociales, comunicativas, expresivas y conductuales, además de generar mayor sensibilización y conocimiento de la diversidad funcional intelectual en el personal bibliotecario y en la comunidad lo cual favorece la inclusión de las personas con diversidad funcional.

Por otro lado, Adkins y Bushman (2015) acotan que en las bibliotecas públicas de Estados Unidos destaca la dificultad para tratar a los usuarios con diversidad funcional intelectual, a pesar de ello, existen unidades de información que brindan servicios diferenciados, puesto que la demanda de este tipo de usuarios es considerable; algunos de los servicios y recursos implementados son los programas de lectura, kit sensoriales, auriculares aislantes de ruido, dispositivos calmantes y visitas nocturnas, ya que favorecen un ambiente tranquilo, silencioso y acogedor para la comodidad de los usuarios.

En la misma línea, Kaeding, Velásquez y Price (2017) añaden que en las bibliotecas públicas de Estados Unidos y Canadá se ofrecen recursos bibliográficos



inclusivos, puesto que un ejemplar puede tener varios formatos, entre ellos, los libros de lectura fácil, que permiten una mejor comprensión de la lectura para los usuarios con diversidad funcional intelectual.

Por otra parte, Anderson (2018) y Pionke (2017) concuerdan en que los usuarios con diversidad funcional intelectual prefieren hacer uso del servicio de lectura en sala pero optan por los cubículos personales, puesto que les ofrecen privacidad y silencio, que, según los autores, es lo que este tipo de usuarios buscan y esperan de la biblioteca, ya que no toleran los espacios comunes y áreas colaborativas por el ruido y la cantidad de personas debido a sus problemas de interacción social y capacidad de comunicación con sus pares; en una contraparte, León (2011) agrega que es necesario que la biblioteca busque maneras de reforzar las capacidades de socializar con su entorno, por ello, resalta los servicios diferenciados implementados en una biblioteca de Florida que integra a usuarios con Síndrome de Asperger, con Trastorno de Espectro Autista (TEA) y con Síndrome de Down, con participación parental; utilizan recursos como libros adaptados, el software Boardmaker, que crea señales visuales sencillas de comprender, e incluso realizan exhibiciones de obras de arte realizadas por los mismos usuarios.

En cuanto a los recursos electrónicos usados por los usuarios con diversidad funcional intelectual, Berget y Sandnes (2015) identificaron que estos presentaban cierta dificultad en el uso de las bases de datos disponibles en las bibliotecas, esto debido a que el diseño de las interfaces no es tolerable a errores ortográficos, lo que ocasiona que los usuarios con dislexia tarden más tiempo en realizar sus búsquedas de información que un usuario regular; en ese sentido, Dobson y McNaught (2017) recomiendan el trabajo colaborativo entre los bibliotecólogos y los proveedores de bases de datos para plantear mejoras en el diseño de las plataformas digitales que sean accesibles y de interfaz amigable para todos los usuarios, incluyendo a las personas diversidad funcional intelectual.

Otra forma de reforzar las habilidades y destrezas de estos usuarios, teniendo en cuenta las dificultades que pueden tener al realizar actividades por su cuenta, es a través de los video-tutoriales, Madison (2018) encontró que la repetición de este tipo de videos sumado a instrucciones sencillas y paso a paso podrían contribuir en

fortalecer la autonomía de las personas con diversidad funcional intelectual; asimismo, el autor indica que de esta manera los usuarios podrán tener más libertad en el uso efectivo y eficiente de los servicios y recursos bibliotecarios e incluso podrían ser parte de los cursos de formación de usuarios.

- **Para usuarios con diversidad funcional motora**

En el caso de los servicios y recursos usados por los usuarios con diversidad funcional motora, Boon y Higgins (2010) determinaron que suelen usar servicios bibliotecarios convencionales, como el servicio de préstamo, de referencia, y de lectura en sala, y que su diferencia funcional no influye en sus hábitos de lectura o preferencias, mas sí influye en la forma de obtención de la información, es decir, la principal barrera para este tipo de usuarios reside en el diseño de la infraestructura, el mobiliario y el equipamiento de la biblioteca.

En ese sentido, en la investigación realizada en las bibliotecas públicas de Singapur, se encontró que los usuarios presentaban dificultades en el transporte hacia la biblioteca, en el acceso arquitectónico, en el uso de las computadoras, ya que el mobiliario no era ajustable, y, en general, en el uso de las instalaciones de las biblioteca; no obstante, las unidades de información tenían disponibilidad de tecnología de asistencia para usuarios con diversidad funcional motora que podría mejorar la autonomía de estos y el uso efectivo y eficiente de los servicios y recursos ofrecidos; se contaba con dispositivos electrofisiológicos y fotoeléctricos –detectan y siguen el movimiento–, mouse toche-pad, teclados inalámbricos, teclados con mouse incorporado, EyeTypes, software de seguimiento ocular que permite al usuario comunicarse, navegar en internet, usar aplicaciones, entre otras actividades, solo con el movimiento de sus ojos; aun así, los autores encontraron falta de interés de los usuarios en los servicios y recursos bibliotecarios, sobre todo por el bajo nivel de la comercialización de los servicios de las bibliotecas, lo cual incurre en el desconocimiento de los recursos que ofrecen las bibliotecas. (Boon y Higgins. 2010)

Barker (2011) por su parte, concuerda en que la barrera con la que se lidia para el acceso a la información y la autonomía de estos usuarios, es el diseño arquitectónico de la biblioteca, a su vez, agrega que este debe ser reestructurado en base al diseño universal para que pueda ser completamente inclusivo, aunado a ello,

indica otros tipos de servicios encontrados en las bibliotecas públicas como el servicio de transporte, puesto que muchos usuarios con diversidad funcional motora alegan la dificultad que tienen para llegar al edificio de la biblioteca, también se utiliza mobiliario adaptativo, cuya altura es ajustable según las necesidades del usuario, otra novedad en cuanto a la tecnología de asistencia es el MicroSpeed, que es un mouse que ayuda en el control manual para personas que tienen alguna deficiencia motriz.

En concordancia con lo anterior, Sanamar y Kumar (2015) añaden que es importante analizar todos los obstáculos que enfrentan los usuarios con diversidad funcional motora, y ofrecer soluciones alternativas que les permita afrontar las dificultades, como el servicio de transporte mencionado anteriormente; en la misma línea, describen que algunas bibliotecas incluso proveen de sus propias sillas de ruedas eléctricas y de dispositivos de prótesis y ortopedia para la comodidad de sus usuarios.

Por otro lado, la realidad descrita por Chaputula y Mapulanga (2016) es distinta, en su investigación de las bibliotecas públicas de Malawi, determinaron la situación en cuanto a la accesibilidad de los usuarios con diversidad funcional motora, aduciendo que las unidades de información presentaban muchas carencias arquitectónicas y de equipamiento, como los ascensores fuera de servicio, rampas con pendiente elevada, puertas de acceso angostas que dificultan el libre tránsito y mobiliario inadecuado; por lo cual concluyeron que las bibliotecas públicas de Malawi no son accesibles para personas con diversidad funcional motora y aún les queda un largo camino para llegar a ser una biblioteca inclusiva.

- **Accesibilidad web**

En los últimos años, los medios digitales han adquirido una relevancia mayor por el uso diario de los recursos electrónicos, ya sea por su practicidad, por la capacidad de acceso remoto (fuera de la biblioteca) o por preferencias personales de los usuarios; el hecho es que nuevamente se encuentra una problemática en relación a la inclusión de personas con diversidad funcional en el uso y manejo de los medios digitales que brindan las unidades de información, a propósito de ello, Willis y O'Reilly (2018) aseveran que tanto los bibliotecólogos como los proveedores de los

medios digitales están en la obligación de garantizar que estos sean completamente accesibles y compatibles con las tecnologías de apoyo usadas por los usuarios con alguna diversidad funcional.

Asimismo, en el contexto actual, en medio de una crisis sanitaria mundial por el brote del virus COVID-19 y la cuarentena para evitar el aumento de contagios, los medios digitales representan un papel fundamental para todas las personas sea en el ámbito social, educativo, laboral, etc., por ello, surge la inquietud de que estos sean funcionales y accesibles a las personas con algún tipo de deficiencia sensorial, intelectual o motora, con el fin de que puedan seguir haciendo uso de los servicios y recursos de las bibliotecas, lo cual podría aminorar la tensión y el estrés causado por el distanciamiento social obligatorio en casi todos los países del mundo; por tal motivo, se ha visto necesario ahondar un poco más en este apartado sobre accesibilidad web, para conocer la situación actual de las bibliotecas públicas.

Smith (2014) menciona que en su estudio realizado en las bibliotecas públicas de Estados Unidos, encontró que la mayoría presentan deficiencias en la accesibilidad de los sitios web, en la misma línea, Quan Liu, Biele y McKay (2017), en su estudio a las bibliotecas públicas del mismo país, detalla algunos de los errores más encontrados en la evaluación realizada a los páginas web de las bibliotecas, entre ellos está el nivel de contraste, el idioma, la falta de texto alternativo para imágenes y tablas, falta de niveles en los encabezados, errores en la codificación, etiquetas de programación redundantes, enlaces vacíos, entre otros, de igual forma, Southwell y Slater (2013) añaden que otros errores encontrados en las plataformas digitales de las bibliotecas públicas de Estados Unidos son la estructura deficiente, vínculos que no direccionan a ningún lado y texto redundante en el contenido, una minoría de los sitios webs analizados ofrecían múltiples formatos de visualización y la mayoría, solo uno, lo cual imposibilitaba la navegación libre de las personas con diversidad funcional; todos esos inconvenientes hacen que los medios digitales no sean accesibles ni compatibles con la tecnología de asistencia usada frecuentemente por las personas con algún diversidad funcional, haciendo que los sitios web sean prácticamente inaccesibles.

Así también, Knox (2010) realiza una evaluación de las plataformas digitales de

las bibliotecas públicas de Melbourne siguiendo las pautas de World Wide Web Corporation (W3C), en la cual concluye que los sitios webs de las bibliotecas son inaccesibles, debido a su formato complicado, al igual que su catálogo en línea y sus recursos electrónicos (bases de datos, repositorios), por tanto, no cumplían los estándares establecidos por las pautas de W3C; por su parte, Vandebark (2010) añade que las directrices existentes tienden a ser complicadas en su aplicación, lo cual originaba que los proveedores resten importancia en el aspecto de accesibilidad de su productos, sobre esto, Willis y O'Reilly (2018) acotan que a pesar de que puede resultar complicado para los bibliotecólogos asegurar la accesibilidad de las páginas web, y más cuando estas no dependen directamente de la biblioteca o que muchos de los proveedores no brindan documentación de la accesibilidad de sus productos, aun así es imprescindible trabajar con proveedores web que garanticen que sus productos sean accesibles y compatibles con las tecnologías de asistencia, con el fin de que puedan ser usados efectiva y eficientemente por sus usuarios con diversidad funcional.

En el contexto peruano la realidad no es muy distinta a la internacional, Sam (2015) evaluó la accesibilidad del portal web de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) según las pautas establecidas por W3C, los resultados de su investigación demostraron que solo el 43% de la plataforma web de la BNP cumplía con los estándares necesarios, determinando así que la página web es poco accesible para las personas con diversidad funcional, las deficiencias encontradas son muy similares a los estudios anteriormente mencionados, como errores en la codificación, los niveles de texto, encabezados, vínculos vacíos, etiquetas redundantes, problemas de color y contraste, incompatibilidad con las tecnologías de asistencia y falta de textos alternativos para imágenes y gráficos, entre otros, lo que sí resaltó es que el sitio web sí cumplió con el principio de brindar un contenido comprensible, pero recomienda una propuesta de mejora para que el diseño del portal web sea accesible para las personas con diversidad funcional.

Por lo expuesto, en aras de la mejora de la accesibilidad de los sitios web de las bibliotecas públicas, autores como Quan Li, Biele y McKay (2017) sugieren la evaluación de la accesibilidad periódicamente por las constantes actualizaciones y la colaboración con los desarrolladores web, en la misma línea, Knox (2010)

recomienda el uso de un directorio especializado de proveedores web que garanticen la accesibilidad de sus productos y compartirlo entre las redes bibliotecarias y la creación de foros de discusión donde se reciban sugerencias para la mejora continua, así también, Southwell y Slater (2013) aconsejan la preferencia por la lectura lineal del contenido web, para facilitar el uso de los software de lectura de pantalla y el alineamiento del diseño de los sitios web con las normativas actuales de accesibilidad, asimismo, exhorta en la evaluación continua usando diversas herramientas que miden el nivel de accesibilidad de las páginas web.

Por su parte, Vandebark (2010) expone algunas opciones para mejorar la accesibilidad web desde la perspectiva de una biblioteca pública con un presupuesto limitado y otra con mayor presupuesto, para las primeras, sugiere la capacitación y uso de las funciones incluidas en los sistemas operativos, como Windows con su lector de pantalla incorporado; para las segundas, recomienda la reestructuración completa del diseño de los sitios web acorde a las normativas vigentes y a la compatibilidad con la tecnología de asistencia disponible en las bibliotecas, a su vez, la adquisición de dispositivos que permitan mejorar la navegación web con menos pérdida de tiempo y mayor alcance funcional.

De lo anteriormente expuesto, se puede inferir que la situación actual de la accesibilidad de las plataformas web de las bibliotecas públicas no están cumpliendo con su labor de brindar los servicios y recursos digitales, al menos para las personas con diversidad funcional, puesto que, según la producción científica revisada, las páginas web de las bibliotecas se consideran poco accesibles.

Por último, uno de los temas recurrentes en la producción científica revisada, son los obstáculos con los que se enfrenta la biblioteca pública para proveerse de recursos bibliográficos en diferentes formatos que puedan ser accesibles a todos sus usuarios, sin importar el tipo de diversidad funcional que tuviese, esta barrera se da principalmente por la protección de la propiedad intelectual y los derechos de autor, lo cual impide la reproducción de los libros en formatos accesibles, no obstante, en el año 2013 se celebró el Tratado de Marrakech por parte de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), el cual establece y permite la reproducción controlada de ejemplares de diversos recursos bibliográficos, como libros, revistas,

artículos, etc., para que las instituciones autorizadas los conviertan en formatos accesibles para los usuarios que tengan alguna dificultad para leer textos impresos; este Tratado se aplica a todos los países que forma parte de la OMPI, incluyendo Perú. Definitivamente esto representa un avance significativo hacia el camino a la inclusión y se espera que progresivamente las colecciones tanto físicas como digitales vayan proveyéndose de materiales bibliográficos accesibles para todos sus usuarios.

#### **4.3.2.3 Desafíos y nuevas competencias del bibliotecólogo**

La tercera barrera que una persona con diversidad funcional suele encontrar en las bibliotecas públicas es el mismo personal bibliotecario, el cual, según Sánchez-García y Yubero (2016) tiene la responsabilidad de ser el mediador entre sus usuarios y la información, a su vez, debe ser un instrumento para que los usuarios logren la transformación de la información en conocimiento haciendo que la biblioteca no sea solo una institución social, cultural e intelectual, sino que se configure como un espacio de aprendizaje activo y de inclusión social.

Sin embargo, cuando se trata de la atención a los usuarios con diversidad funcional, autores como Millán (2010), Knox (2010) y Willis (2012) aseveran que los bibliotecólogos necesitan una formación especializada en estudios de diversidad funcional que les permita conocer las formas de mejorar la atención a estos usuarios y a la vez, lograr una sensibilización y concientización del conocimiento de los tipos existentes; además, Pionke (2017) añade que la tolerancia, comprensión, paciencia y empatía son las claves para un mejor trato, puesto que, en ocasiones, los usuarios manifiestan sentirse como una carga cuando solicitan ayuda al personal bibliotecario y estos muestran cierto desinterés y poca paciencia, lo cual conlleva a una atención deficiente y a la insatisfacción de las necesidades informativas de los usuarios que podría incurrir en que estos prefieran no volver a la biblioteca.

Aunado a ello, Adkins y Bushman (2015) y Anderson (2018) aseguran que muchas veces el personal bibliotecario muestra cierta resistencia y falta de compromiso para recibir a usuarios con diversidad funcional, por la misma falta de formación de técnicas de comportamiento y de comunicación eficaz con los usuarios con diversidad funcional. (Willis, 2012)

Por su parte, Lazar y Briggs (2015) y Chaputula y Mapulanga (2016) acotan que aunque en la mayoría de bibliotecas públicas el personal es profesional con estudios universitarios o técnicos, es necesaria la constante actualización y capacitación, sobre todo en las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs) y en las tecnologías de asistencia (Pionke 2017), puesto que en diversos estudios se denota que son los mismos usuarios quienes declaran que su desconocimiento de los servicios y recursos que ofrecen las bibliotecas se debe a que no reciben una capacitación ni formación de usuarios de parte del personal bibliotecario. (Kaeding, Velásquez y Price, 2017)

En concordancia con lo anterior, Millán (2010) recomienda incluso la posibilidad de que se puedan incluir estudios de diversidad funcional en las mallas curriculares de la carrera de Bibliotecología y/o Biblioteconomía en las universidades para adquirir conocimientos básicos sobre la diversidad funcional, fundamentos de la accesibilidad, universalidad, inclusión y sobre las nuevas tecnologías.

En ese sentido, Sánchez-García y Yubero (2016) sostienen que los bibliotecólogos deben ser multidisciplinarios –recomiendan estudios sobre educación social, tecnologías y competencias digitales– además Lazar y Briggs (2012) inciden en que deben desarrollar sus habilidades blandas como la capacidad de adaptación a situaciones nuevas, liderazgo, gestión de conflictos, habilidades comunicativas, buena actitud y tener iniciativa, para lograr convertirse en un agente de cambio que fortalezca y promueva la inclusión social de las personas con diversidad funcional y, a su vez, como lo indica Parada (2017) ser “mediadores sociales activos y transformadores con entramados inclusivos” (p.10).

#### **4.3.3 ¿Diseño universal como método de inclusión?**

Ahora bien, se ha mencionado el término de “diseño universal” en los anteriores capítulos, es necesario resaltar que es un concepto relativamente nuevo que ha sido adaptado según las necesidades de cada área y que viene dando resultados positivos por su naturaleza inclusiva. En este apartado se profundizará un poco más acerca del diseño universal y sus implicancias en la inclusión de las personas con diversidad



funcional en las bibliotecas públicas.

Diversos autores como Padrós (2009), Pionke (2017) y Sánchez (2016) consideran al diseño universal como un marco metodológico, una herramienta y una propuesta metodológica, respectivamente; sin embargo, para Catalano (2014), el diseño universal va mucho más allá que esas definiciones adjudicadas, él considera que la definición más completa para el diseño universal es la de ser una filosofía de vida que permite romper con la inflexibilidad y la tendencia a amoldar o reajustar a lo que está fuera de la *norma*; de esta manera el diseño universal resulta la herramienta metodológica perfecta para la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas.

No obstante, para el presente trabajo, la definición que se usará en cuanto al Diseño Universal será el asignado por Webb y Hoover (2015), quienes aducen que el Diseño Universal es la herramienta metodológica que permite la creación de productos, servicios, entornos y tecnología accesible para todas las personas, no solo a las personas con diversidad funcional, sino apto para todos, sin la necesidad de adaptarla o añadir alguna otra especialización.

La Organización Social de Ciegos Españoles, ONCE (2011) explica que este diseño fue creado en un inicio por Ronal Mace, con el fin de generar espacios accesibles, es decir el diseño universal fue delimitado para el diseño de infraestructura que sea apta para todas las personas, sin embargo, debido a sus buenos resultados, diversas áreas, como la educación, la cultura, la tecnología, entre otras, fueron adaptando el Diseño Universal a sus necesidades.

En base a la anterior premisa, Monterroso (2010) afirma que los bibliotecólogos tienen en el Diseño Universal una herramienta metodológica fundamental que les servirá de guía y apoyo en la tarea de transformar una biblioteca pública tradicional en una biblioteca pública inclusiva, para ello, es menester aplicar los siete principios del Diseño Universal, los cuales explica Ginnerup (2010):

- Uso equitativo: debe ser usable por todas las personas, independientemente de sus capacidades.

- Flexibilidad: debe ser adaptable para las diversas particularidades de cada usuario
- Uso sencillo: debe ser fácil de manejar, independientemente del nivel de conocimientos o experiencia de los usuarios
- Información perceptible: la información que pretende ofrecer el producto y/o servicio debe tratarse eficientemente, independientemente del entorno.
- Tolerancia al error: debe prever errores involuntarios con el fin de reducir los riesgos.
- Esfuerzo físico: se debe usar de manera cómoda con un mínimo esfuerzo.
- Tamaño y espacio: debe tener los parámetros necesarios y apropiados para su uso eficiente y eficaz, independientemente de la movilidad del usuario.

Como se explicó anteriormente, el Diseño Universal es aplicado en distintos ámbitos de diferentes especialidades, por ello, y debido a la adaptabilidad respecto a distintos escenarios de esta herramienta metodológica, es que resulta precisa para la aplicación en bibliotecas públicas como medio para una transformación a una biblioteca pública inclusiva. Asimismo, Pionke (2017) agrega que es recomendable complementarlo con el Diseño Universal para el Aprendizaje, con el fin de obtener mejores resultados y buenas prácticas que favorezcan la inclusión de personas con diversidad funcional.

#### **4.3.3.1 Diseño universal para el Aprendizaje**

Es un marco metodológico que surge a partir del Diseño Universal con el fin de brindar una herramienta que permita complementar los siete principios del DU y aplicarlos en el proceso de la educación inclusiva para personas con diversidad funcional para contemplar todas las formas de aprendizaje sin ninguna exclusión; se compone de tres principios que contemplan las necesidades particulares de cada persona y que elimina cualquier tipo de barrera para que todos los estudiantes puedan tener un proceso de aprendizaje flexible e inclusivo. (Webb y Hoover, 2015)

Rodríguez (2020) explica los principios del Diseño Universal para el Aprendizaje de la siguiente manera:

- Múltiples medios de representación de la información

Este principio en especial permitirá al bibliotecólogo proveer a su biblioteca de los recursos bibliográficos y electrónicos óptimos que logren la universalización de la representación de la información y sea accesible a todos los usuarios sin necesidad de una adaptación

- Múltiples medios de acción y expresión del conocimiento

Este principio se basa en que los usuarios tengan la posibilidad de comunicarse y aprender a través de cualquier medio de comunicación como el lenguaje de señas, lectura y escritura en braille, entre otras, según sus preferencias.

- Múltiples medios de compromisos con la información

Los bibliotecólogos deben tener las aptitudes y actitudes necesarias para la comprensión y respeto hacia las diferentes habilidades y destrezas de las personas con diversidad funcional y, de esa forma, puedan brindarle un espacio acogedor según las necesidades particulares de cada usuario.

Pionke (2017), asevera que la aplicación del Diseño Universal en las bibliotecas lograría una revolución a nivel estructural, administrativo, de servicios y de recursos, puesto que, como lo afirma Sánchez (2016), esta herramienta sería propicia para reestructurar cada aspecto de la biblioteca con el fin de derribar las barreras y adaptarla a un nuevo prospecto de biblioteca pública que respete y acepte las diferentes capacidades y habilidades de cada tipo de usuario.

En síntesis, la aplicación de los principios del Diseño Universal complementado con los principios del Diseño Universal para el Aprendizaje, ofrece a la biblioteca la capacidad de crear entornos, servicios, recursos y productos de información inclusivos que no necesitarían de más modificaciones o adaptaciones para que sean usados por los usuarios con diversidad funcional, y no solo eso, sino que serán utilizados no solo para estos usuarios sino para todos, sin distinción, con lo cual se lograría la transformación de una biblioteca pública convencional a una biblioteca inclusiva.

#### **4.3.3.2 Casos de aplicación de diseño universal en bibliotecas**

El Diseño Universal aplicado a bibliotecas es un concepto relativamente nuevo, motivo por el cual no se encuentra completamente implementado en las bibliotecas públicas, por el momento, la producción científica muestra acciones aisladas de las unidades de información basadas en el DU, es decir que se pone en práctica servicios o recursos en específico que cumplan con los principios de DU, mas no hay evidencia científica, aún, de una biblioteca que se haya reestructurado a nivel de infraestructura, servicios, recursos, personal bibliotecario y administrativamente según los principios del DU, incluso la producción científica revisada en el presente trabajo demuestra que los autores hacen énfasis en la falta de entornos, servicios y recursos creados bajo el DU e instan a las bibliotecas a implementar esta herramienta metodológica para promover la inclusión de las personas con diversidad funcional.

Sin embargo, se encontró un artículo científico donde se describe un proyecto de bibliotecas inclusivas, Peix (2018) detalla que este fue impulsado desde las Redes de Bibliotecas Públicas de Cataluña en el 2016 cuyo propósito es reestructurar en su totalidad las bibliotecas públicas a nivel de infraestructura, servicios, fondos documentales y formación del personal, siguiendo los principios del Diseño Universal; el proceso que siguieron fue el trabajo colaborativo dividido en cuatro equipos, cada uno se encargó de un elemento de la biblioteca, con el fin de analizar las deficiencias y proponer soluciones y recomendaciones para lograr crear un modelo de biblioteca inclusiva con entornos, servicios, productos y recursos de información inclusivos para todos los usuarios

Es necesario hacer énfasis en la naturaleza del proyecto, pues no solo surge para cumplir normativas o leyes de acceso, sino que su principal motor es que las personas con diversidad funcional tengan mayores oportunidades para un mejor futuro en la sociedad y una mejora en su calidad de vida mediante el refuerzo de sus capacidades, habilidades, destrezas y competencias, que precisamente es lo que se busca con la inclusión social, desde la perspectiva de la presente investigación.

Cabe resaltar que es un proyecto que aún se encuentra en ejecución, empero, ya existen algunas acciones de mejora que se han ido implementando en las bibliotecas públicas de Cataluña, Peix (2018) detalla las siguientes:

- Interpretación de lenguaje de señas en actividades como exposiciones de libros, cuentacuentos, conferencias, etc.
- Clubes de lectura fácil dirigidos a personas con diversidad funcional visual, con diversidad funcional intelectual y a todos los usuarios en general.
- Folletos y paneles informativos en múltiples formatos.
- Talleres de lectura y escritura en Braille y de lenguaje de señas.
- Foros realizados con intérprete de lenguaje de señas.
- Charlas con especialistas en estudios de diversidad funcional.
- Actividades culturales protagonizados por personas con diversidad funcional.
- Exhibiciones de materiales bibliográficos y tecnológicos (tecnología de asistencia) usados por las personas con diversidad funcional para capacitar sobre su uso.
- Formación de los profesionales de la información en estudios especializados sobre diversidad funcional.
- Señalización comprensible.
- Talleres familiares de lectura y escritura en Braille.
- Talleres de aprendizaje en múltiples formatos dirigidos a los usuarios infantes y sus familias.
- Recursos de información en múltiples formatos, es decir, audiolibros, libros digitales accesibles, ejemplares de lectura fácil, libros de letra grande, ejemplares en braille, libros pictográficos y una diversidad de tecnologías de asistencia.
- Caminos podotáctiles, botones y paneles en alto relieve, Braille, audio y lectura fácil.
- Servicios higiénicos accesibles.
- Mobiliario y equipamiento accesibles.

Como se mencionó anteriormente, es un proyecto que se viene implementando hasta la actualidad, por ello, aún tienen metas a futuro que deben llevar a cabo para lograr el objetivo principal de transformación de bibliotecas inclusivas, entre ellas se destaca la iniciativa de reconstrucción de los espacios aledaños a las bibliotecas que

impiden el libre tránsito, así como también la reestructuración de la infraestructura bibliotecaria, la instalación de ascensores, rampas, entre otras acciones que mejorarán el desplazamiento de las personas con diversidad funcional dentro y fuera de la bibliotecas.

En base a lo expuesto, es importante definir el enfoque que se le da a la biblioteca pública, puesto que dicha unidad de información muchas veces se ve limitada a un espacio solo de custodia y préstamo de libros, cuando en realidad su potencialidad reside en los beneficios, tanto individuales, como colectivos, de su función social, es así que la biblioteca pública se convierte en un agente con la capacidad de generar un cambio en la sociedad mediante el empoderamiento de las personas con diversidad funcional.

Por ello, se desprende que el diseño universal, concebido como herramienta metodológica, resulta ser un apoyo vital para fomentar la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas por su naturaleza de la accesibilidad, que permite que los usuarios puedan disponer de los diferentes recursos y servicios de información, de esa manera, estos se convierten en ciudadanos empoderados, informados y con competencias socioculturales, lo cual les permitirá incluirse en su entorno con éxito.

Para concluir, es necesario resaltar el alto desconocimiento por parte de los profesionales de la información de América Latina en cuanto a las estrategias actuales de inclusión en las bibliotecas públicas, puesto que los países que desarrollan y aplican los principios del diseño universal con mayores resultados son Estados Unidos y los países de Europa, por lo que se hace imperante la necesidad de que cada vez más bibliotecas se unan al movimiento de aplicación de la herramienta metodológica del Diseño Universal con la finalidad de alcanzar y lograr una reforma a nivel macro de las bibliotecas públicas inclusivas.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como propósito principal conocer cuál es la situación actual de la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas, según la producción científica, así como también saber de las concepciones actuales que se tienen acerca de la diversidad funcional, identificar el rol que cumple la biblioteca pública en este proceso de inclusión y por último describir las acciones que se llevan a cabo en las unidades de información que favorecen y fortalecen el proceso de inclusión de este colectivo. Por tanto, en este apartado se discuten los principales hallazgos en una contrastación con la revisión de la literatura analizada.

Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas es limitada puesto que predominan los servicios y recursos de información diferenciados, los cuales son exclusivos para personas con diversidad funcional, segregándolos de los usuarios regulares, lo cual impide una verdadera cultura bibliotecaria inclusiva.

La inclusión limitada de las personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas guarda relación con lo que sostienen Ferrante (2013), Terrazas (2018), Chaputula y Mapulanga (2016), Vianna y Pinto (2017) y Pionke (2017), quienes indican que el hecho de que las bibliotecas, a nivel general, no sea totalmente accesible para los usuarios con diversidad funcional hace que la inclusión no sea completa en todos los ámbitos que engloba una unidad de información, lo cual implica que no se está cumpliendo a cabalidad con la función principal que tiene la biblioteca pública, esta, por su naturaleza social, le corresponde ser una institución que democratiza la información mediante la accesibilidad, y no solo eso, sino que debería poner más énfasis en aquellas personas que se encuentran en desventaja social debido a la discriminación que reciben las personas con diversidad funcional, es decir, de por sí la sociedad asume que estas “sufren” una condición que las excluye de la participación social, pero no es la condición en sí misma lo que genera esa exclusión, sino que es la misma sociedad y la forma en cómo está conformada lo que ocasiona que exista esa brecha.

Ahora bien, la biblioteca pública, vista como espacio de encuentro social, cultural

e intelectual, no está utilizando de manera óptima su función social, puesto que al no ser completamente inclusiva, genera que las personas con diversidad funcional no aprovechen un espacio abierto donde puedan adquirir nuevas habilidades y destrezas que se conviertan en competencias que les permita mejorar su calidad de vida; se entiende que la biblioteca por si misma podría estar imposibilitada debido a la burocracia que rige el país, aunada a la falta de presupuesto destinado hacia esta institución, lo cual, de cierta forma, genera que no pueda tener un desenvolvimiento óptimo, sin embargo, Vandembark (2010) expone que hay maneras en las que una biblioteca pública puede optimizar sus recursos –materiales, tecnológicos y personales– para encaminarse a ser una biblioteca inclusiva.

La falta de apoyo del Estado y la falta de políticas públicas inclusivas también representan un factor negativo en el proceso de inclusión, o, como lo mencionan Palacios y Romañach (2006) la falta de políticas públicas inclusivas adecuadas, es decir, no se niega que en la actualidad existen políticas, normativas, leyes, decretos, etc. que están a favor de la inclusión, sin embargo, son iniciativas que solo quedan en el papel, ya que en la práctica estos no se cumplen, e incluso se podría decir que no tienen un enfoque adecuado de lo que implica una sociedad inclusiva, solo por mencionar el ejemplo de la Constitución Política del Perú, la cual hasta el año 2017 hacía referencia a las personas con diversidad funcional como “discapacitado” y recién en el año 2018 se promulgó una reforma constitucional que modificó el artículo 7 de la Constitución, el cual se encuentra bajo la óptica del modelo social; ello es reflejo de que hasta hace algunos años, y se podría decir que hasta ahora, el modelo médico se encuentra arraigado en esta sociedad, lo cual también impide y retrasa una verdadera inclusión.

Ahora, partiendo por la premisa que indica que en las bibliotecas públicas predominan los servicios y recursos diferenciados exclusivos para personas con diversidad funcional, guarda relación con lo que aseveran Malheiros y Cunha (2018), Willis (2012) y Adkins y Bushman (2015), quienes mencionan que la tendencia hallada en las bibliotecas públicas son los servicios diferenciados, los cuales se caracterizan por ser dirigidos únicamente a personas con diversidad funcional, separados de los demás usuarios, y ello se aleja de lo que se espera de una cultura



inclusiva.

Cabe resaltar que, a pesar de que la mayoría de bibliotecas públicas ofrecen los servicios diferenciados, Appold (2018), Kaeding, Velásquez y Price (2017) y Peix (2018) difieren de este apartado puesto que en sus investigaciones se refleja que las bibliotecas públicas estudiadas sí brindan servicios y recursos inclusivos e innovadores dirigidos a todos sus usuarios, sin embargo, se recalca que aún se encuentran deficiencias que se deben subsanar para ser consideradas bibliotecas inclusivas.

Por otro lado, tratando netamente el tema de inclusión, es importante reconocer el contraste hallado entre los paradigmas estudiados sobre la inclusión –liberal, marxista y posestructuralista– con los modelos estudiados de la diversidad –médico, social y diversidad funcional– siguiendo la línea de los resultados obtenidos que indican que el modelo médico es de tendencia liberal, el modelo social, de tendencia marxista y el modelo de la diversidad funcional, de tendencia posestructuralista, lo cual da una visión para entender bajo qué perspectiva se encuentra el proceso de inclusión en la actualidad; en líneas generales, se distingue que hay una predominancia del modelo social de tendencia marxista, por lo que implica que es la sociedad la que debe adaptarse para minimizar o extinguir cualquier caso de exclusión, lo cual es adecuado, sin embargo, es preciso resaltar que la diferencia con el modelo de la diversidad funcional, de tendencia posestructuralista, es que este no solo busca la eliminación de la exclusión o discriminación, sino que se enfoca en repotenciar la dignidad de las personas con diversidad funcional a través de una transformación social que ya no tenga que hacer más adaptaciones para volver los entornos, servicios y productos accesibles, sino que estos desde su creación ya sean inclusivos y puedan ser accesibles para todas las personas, sin distinción.

Con respecto a las concepciones actuales que se tienen sobre la diversidad funcional, se aprecia que es un concepto que se ha venido transformando durante el transcurso del tiempo, debido a factores políticos-socioculturales y, sobre todo, por la lucha del mismo colectivo, que impulsaron la inclusión de esta minoría, y con ello, se logró un cambio en el paradigma. Es así que pasa de ser concebida como una condición de salud a ser comprendida con un nuevo modelo que acepta lo diferente y

promueve la igualdad de oportunidades; sin embargo, en las bibliotecas públicas, la concepción de la diversidad funcional aún se encuentra en una transición entre comprenderla como una condición médica y aceptar las diferencias funcionales.

Ello está acorde a lo que mencionan autores como Romañach y Lobato (2005) Villatoro (2015), Rodríguez y Ferreiro (2010) y Guzmán, Toboso y Romañach (2010), quienes sostienen que el modelo de la diversidad funcional es el adecuado para concebir a las personas con algún tipo de diferencia, puesto que este modelo resalta las capacidades de las personas por sobre sus deficiencias y, sobre todo, es un modelo que surge desde la misma comunidad de personas con diversidad funcional, quienes aseveran que con los otros dos modelos estudiados –modelo médico y modelo social– no se sentían representados

No obstante, desde la perspectiva de la biblioteca pública, aún hay una pugna por autores como Barker (2011), Boong y Higgins (2010) y Chaputula y Mapulanga (2016) que optan por concebir a la diversidad funcional bajo el modelo social, mientras que autores como Lazar y Briggs (2015), Keadin, Velásquez y Price (2017) y Pionke (2017) que se inclinan más por el modelo de la diversidad funcional. Se puede deducir que las investigaciones más recientes son las que eligen el modelo de la diversidad funcional debido a que es un paradigma relativamente novedoso en el área de investigación que ha ido cobrando más fuerza con el transcurso de los años.

Acerca del rol que cumple la biblioteca pública, se reconoce que es un agente de cambio en la sociedad que promueve la inclusión de personas con diversidad funcional, puesto que su función social le da la responsabilidad de ser un actor cooperativo que genere servicios y recursos de información inclusivos que les permita a los usuarios poder aprender y reforzar nuevas habilidades y destrezas que les posibilite participar activamente en la sociedad.

Lo expuesto anteriormente guarda relación con lo que aducen Peix (2018), Sánchez-García y Yubero (2016) y Parada (2017) quienes reafirman la responsabilidad de la biblioteca pública, según su función social, para llegar a ser un agente de cambio que impulse, promueva y fomente la inclusión de personas con

diversidad funcional a través del acceso universal a sus servicios y recursos de información con el fin de crear y reforzar las competencias de los usuarios. Un reflejo de ello lo mencionan Jimenez (2018) y Román (2016) quienes en sus investigaciones afirman que las acciones implementadas en favor de mejorar la inclusión en la comunidad tuvieron buenos resultados en las propias competencias de los usuarios, evidencia del papel que cumple la biblioteca pública en la comunidad.

No obstante, se requiere un empoderamiento de la biblioteca pública como institución, es decir, modernizarla al contexto actual, como lo proponen Caridad et al (2018) con opciones innovadoras acerca de nuevos servicios que la biblioteca pública puede ofrecer para reforzar la imagen que la comunidad tiene acerca de la biblioteca y no verla solo como un edificio donde se almacenan libros, sino percibirla como un espacio abierto donde pueden sentirse libres de discriminación y de prejuicios, además de conocer todos los beneficios que pueden obtener de ella, porque la biblioteca no es solo libros, también es cultura (teatro, danza, artes), es educación (alfabetización informacional y digital), es comunidad (conversatorios y/o actividades sobre temas de intereses comunes) y es oportunidad, para adquirir nuevas competencias que mejoren la calidad de vida de cada usuario real y potencial.

Finalmente, con respecto a los métodos de inclusión de personas con diversidad funcional en la biblioteca pública, estos se avocan a garantizar el acceso a la información, teniendo en cuenta la infraestructura, los recursos y servicios de información e incluso el personal bibliotecario, muchos de estos métodos se apoyan en las nuevas tecnologías; sin embargo, se comprenden como acciones aisladas, no existe una planificación integral que busque convertir una biblioteca tradicional en una biblioteca inclusiva.

Los resultados indican, en su mayoría, que, efectivamente, las bibliotecas públicas realizan acciones e implementan métodos de inclusión para personas con diversidad funcional de manera aislada sin un plan estratégico ni un modelo o marco metodológico, así lo demuestran en sus investigaciones autores como Millán (2010), Pionke (2017), Anderson (2008), Román (2016), Lazar y Briggs (2015), Huisinga, et al (2018), entre otros más; sin embargo, Peix (2018) describe otra realidad en su investigación, en la que una red de bibliotecas públicas está en el proceso de

convertirse en bibliotecas inclusivas con métodos y acciones pertinentes dentro de una planificación bajo los principios del Diseño Universal.

Cabe resaltar que reformar una biblioteca tradicional en una inclusiva no es solamente hacer accesibles los servicios y recursos por medio de adaptaciones, como lo afirma Rodríguez (2020) no es lo mismo ser accesible con ser inclusivo, por ejemplo, un libro escrito en braille puede ser accesible para una persona con diversidad funcional sensorial, pero no lo es para una persona con diversidad funcional motora o intelectual, o hasta para cualquier otro usuario, en cambio, un libro inclusivo es aquel que tiene diversos formatos para un único ejemplar, es decir, puede estar en formato de audio (audiolibro) en formato de PDF accesible, en formato de lectura fácil, etc. Con el fin de que ese recurso pueda ser usado por diversos usuarios, ya sea que tenga una diversidad funcional o no, sin necesidad de más adaptaciones o modificaciones; en ese sentido, el nuevo Tratado de Marrakech representa un gran avance en términos de inclusión, puesto que permite la reproducción de los ejemplares en diversos formatos según las necesidades de cada usuario, solo queda esperar que cada biblioteca lo aplique conforme pase el tiempo y no exista mayores complicaciones.

Asimismo, es importante recalcar que un modelo de biblioteca inclusiva debe estar contemplada desde sus diferentes niveles y planificado estratégicamente de tal manera que sea consistente y perdurable, aunado a ello, el Diseño Universal representa un apoyo significativo para lograr una cultura inclusiva total; asimismo, se hace énfasis en que es imprescindible conocer las necesidades y comportamientos informativos de los usuarios con diversidad funcional, así como conocer su opinión al respecto de los métodos implementados en las bibliotecas –citando a un activista de los derechos de las personas con diversidad funcional “nada sobre nosotros sin nosotros”– es decir, no es posible implementar servicios y recursos aptos para todos los usuarios, sin conocer la percepción y opinión de estos.

## CAPÍTULO VI CONCLUSIONES

### 6.1 Conclusiones

Acorde a los objetivos planteados en la investigación, se infieren las siguientes conclusiones:

1. La literatura analizada describe que el proceso de inclusión de las personas con diversidad funcional en bibliotecas es incipiente y limitado; sin embargo, sí se están desarrollando nuevas estrategias que puedan garantizar la inclusión, como es el caso de la herramienta del Diseño Universal, la cual permite planificar e implementar servicios y crear recursos de información que sean accesibles a todos los usuarios, sin importar las diversas particularidades de cada uno. No obstante, es necesario resaltar que resulta imperante la implicación de la sociedad y de los agentes externos, como el gobierno, para poder obtener resultados reales, así como también, se recalca el desconocimiento de la herramienta estudiada en la mayoría de países latinoamericanos, puesto que es más conocida e implementada en Estados Unidos y países de Europa.
2. La literatura analizada identifica tres modelos de la diversidad funcional: el modelo médico, el modelo social y el modelo de la diversidad, la concepción más frecuente en la producción científica es el modelo social, el cual la comprende como la interacción entre una persona con alguna deficiencia y las barreras impuestas por la sociedad y la tipifica como un constructo social, añadido a que al individuo no se le puede desligar de una condición médica, seguido a ello el modelo de la diversidad, que sobrepone al individuo y sus capacidades por encima de las diversidad funcional es originadas por las barreras externas, este modelo procura priorizar la igualdad de oportunidades para todas las personas con diversidad funcional. Por otro lado, se encuentra que en las bibliotecas públicas la concepción más frecuente que se tiene de las personas con diversidad funcional se basa en el modelo social, sin embargo, los estudios más recientes apuestan por el cambio de paradigma en favor del modelo de la diversidad.

3. La literatura analizada determina que el rol que cumple la biblioteca pública es fundamental para garantizar la inclusión de personas con diversidad funcional en la sociedad puesto que esta es una institución cuya función social le da la capacidad de ser un instrumento mediador, democrático y un agente para generar el cambio a través de sus servicios, recursos de información y actividades que permitan mejorar la calidad de vida de los usuarios con diversidad funcional potenciando sus competencias, habilidades y destrezas.
4. La literatura analizada describe las acciones para la inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas públicas desde tres ámbitos: infraestructura y equipamiento, servicios y recursos de información y las nuevas competencias del bibliotecólogo. Con respecto a la infraestructura y equipamiento, se muestran algunas acciones como los letreros y paneles en diversos formatos (braille, lectura fácil, audio), pisos en relieve, rampas, ascensores, iluminación adecuada, puertas de acceso y pasadizos con las dimensiones adecuadas, mobiliario y equipos electrónicos modificables según las necesidades del usuario, entre otras.

Con respecto a los servicios y recursos de información, se observa que entre las acciones más implementadas por las bibliotecas son en su mayoría destinadas a usuarios con diversidad funcional sensorial, como lectores de pantalla, audiolibros, libros en braille, magnificadores de pantalla, sintetizadores de voz, etc., seguido por los usuarios con diversidad funcional motora, como mouse y teclados accesibles, sillas de ruedas eléctricas propias de la biblioteca, piezas ortopédicas, señalización y mobiliario accesible, y en menor medida, a las personas con diversidad funcional intelectual, como libros de lectura fácil, clubes de lectura, juegos sensoriales, MakerSpace, entre otros.

Por otro lado, los autores presentan una variedad de recomendaciones con respecto a las competencias que debe poseer el personal de biblioteca para la atención de las personas con diversidad funcional, puesto que, según la producción científica, se desprende que es uno de los aspectos que más se

necesita mejorar, temas como la sensibilización, el buen trato, la empatía hacia los usuarios con alguna diferencia funcional, así como también nuevas destrezas como las competencias digitales entorno a las tecnologías de la información y las tecnologías de asistencia, o el aprendizaje de la escritura y lectura en braille y el lenguaje de señas para mejorar la comunicación entre el usuario y el bibliotecólogo, incluso algunos autores sugieren añadir estudios sobre diversidad funcional al currículo académico de la profesión, con el fin de que los profesionales tengan una base teórica y práctica que contribuya al progreso de una cultura bibliotecaria inclusiva.

Por último, se describe al Diseño Universal como una herramienta metodológica que utilizándose como método de inclusión contribuye en la creación de servicios y recursos de uso universal, es decir, aptos para todas las personas sin necesidad de modificaciones, asimismo, se muestra un ejemplo de una red de bibliotecas públicas que se encuentran en un proyecto encaminado a la reestructuración de las unidades de información a nivel de infraestructura, servicios, recursos y administración bajo los principios del diseño universal.

## **CAPÍTULO VII RECOMENDACIONES**

Acorde a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos en la investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. La inclusión de personas con diversidad funcional en las bibliotecas es un proceso que se debe llevar a cabo de manera colaborativa, es decir, no basta solo con los esfuerzos de la biblioteca en sí misma, sino que es necesaria la cooperación de la comunidad, del gobierno regional y nacional, por ende, se recomienda trabajar en conjunto para agilizar el proceso de inclusión; asimismo, es primordial exigir nuevas políticas inclusivas que comprendan a la diversidad funcional desde el modelo de la diversidad, de esta manera se generará una cultura inclusiva que verdaderamente ofrezca entornos y servicios de diseño único y que sea accesible para todos; agregado a ello, se hace mención de que uno de los factores primordiales para concretar una cultura bibliotecaria inclusiva es tener en cuenta las opiniones propias y necesidades de las personas con diversidad funcional, de esta forma se lograrán mejores resultados para el desarrollo de la inclusión en las bibliotecas públicas.
2. Se recomienda mayores estudios e investigaciones sobre el modelo de la diversidad con el fin de que sea más conocido en la comunidad científica y bibliotecológica, para que se consolide como el modelo más óptimo para concebir a la diversidad funcional, puesto que, como se ha explicado anteriormente, este modelo desliga al individuo de su condición médica y lo externaliza de sus deficiencias fisiológicas resaltando sus competencias, habilidades y esa capacidad de realizar las mismas actividades que las demás personas pero de forma diferente, de esta manera es más plausible lograr una cultura bibliotecaria inclusiva que considere a las personas con diversidad funcional como individuos capaces de poder ser autónomos con los entornos, servicios, recursos y atención adecuada.
3. Se recomienda la profesionalización de los bibliotecólogos en relación a las competencias necesarias que deben tener para lograr que la biblioteca pública



logre ser un agente mediador de cambio en la sociedad; asimismo, la concientización y sensibilización de la importancia de proveer entornos, servicios y recursos accesibles a todas las personas con diversidad funcional, puesto que, la finalidad es que estas tengan una adecuada calidad de vida a través de la mejora de sus competencias, habilidades y capacidades que les permitan tener un mejor futuro, ya sea en el ámbito educativo, laboral, recreacional, personal, etc. es así que la biblioteca pública puede cumplir con su función social y convertirse en un verdadero agente de cambio.

4. En cuanto a las acciones inclusivas que se realizan en las bibliotecas públicas se rescata que exista la iniciativa de brindar entornos, servicios y recursos accesibles, no obstante, estas no deben ser solo acciones aisladas que segreguen a los usuarios con diversidad funcional de los demás usuarios, sino que deberían formar parte de una planificación integral que contemple todas los niveles de una biblioteca, como la infraestructura, los servicios bibliotecarios, los recursos de información, sean físicos o digitales y también lo relacionado a las nuevas competencias que debe tener el bibliotecólogo, en ese sentido, se recomienda a la comunidad científica y bibliotecológica la investigación y aplicación del diseño universal como una herramienta metodológica que permita abordar de manera holística todos los aspectos de una biblioteca con el fin de que puedan ser aprovechadas tanto por los usuarios con diversidad funcional como por los usuarios regulares, puesto que sus entornos, servicios y recursos estarían en base los principios del diseño universal por lo cual ya no habría necesidad de mayores adaptaciones o modificaciones para el uso por parte de cualquier usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS Y CAPÍTULOS

- Araoz-Fraser, S. (2010). *Inclusión social: un propósito nacional para Colombia*. Bogotá: Ediciones Universidad Central.  
<https://www.ucecentral.edu.co/sites/default/files/inlinefiles/2010-12/documentos-investigacion-economia-007.pdf>
- Aparicio, M. (2009). Evolución de la conceptualización de la discapacidad y de las condiciones de vida proyectadas para las personas en esta situación. En M. R. Berruezo Albéniz, S. Conejero López (Coords.), *XV Coloquio de Historia de la Educación* (pp. 129-138) Pamplona: Universidad Pública de Navarra. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=559430>
- Carvalho, K. (1991). Información: el derecho del ciudadano. En *Congreso Internacional de biblioteca y documentación, volumen 2*, (pp. 1172-1180). Salvador: APBEB
- Consejo Nacional de Fomento Educativo (2010). *Discapacidad motriz: guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. México D.F.: Gobierno Federal.  
[http://www.educacionespecial.sep.go.b.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion\\_educativa/Motriz/2discapacidad\\_motriz.pdf](http://www.educacionespecial.sep.go.b.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Motriz/2discapacidad_motriz.pdf)
- Ginnerup, S. (2010). *Hacia la plena participación mediante el Diseño Universal*. España: Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (Colección Documentos)  
<http://www.ceapat.org/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/21019participacionmediantedise.pdf>
- Guzmán, F., Toboso, M. y Románach, J. (2010): *Fundamentos éticos para la promoción de la autonomía y la interdependencia: la erradicación de la dependencia*. En I Congreso anual REPS (Red Española de Políticas Sociales). España: Universidad de Oviedo. <https://doi:10.5209/poso.22824>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw Hill Education
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad de España (2011), *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO. (Colecciones Manuales y Guías).  
<https://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/33010bibiotacc2011.pdf>

- Monterroso, S. (2010). *El diseño al servicio de la biblioteca*. Ciudad de Guatemala: Instituto de Investigación en Diseño de la Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Disenio-Soc.pdf>
- Nirje, B. (1969) *The normalization principle; implications on normalization, Symposium on normalization*. MADRID: SIIS.
- Organización Mundial de la Salud. (1980). *Clasificación Internacional de Discapacidades, Deficiencias y Minusvalías (CIDDM)*. Suiza: Ginebra. [http://www.insor.gov.co/descargar/ciddm\\_deficiencia\\_minusvalias.pdf](http://www.insor.gov.co/descargar/ciddm_deficiencia_minusvalias.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. Suiza: Ginebra. [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445\\_spa.pdf;jsessionid=0A](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf;jsessionid=0A)
- Organización Nacional de Ciegos Españoles (2011). *Accesibilidad universal y diseño para todos: arquitectura y urbanismo*. Palermo: Fundación ONCE. [https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%2520universal%2520y%2520dise%C3%B1o%2520para%2520todos\\_1.pdf](https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%2520universal%2520y%2520dise%C3%B1o%2520para%2520todos_1.pdf)
- Padrós, N. (2009). La teoría de la inclusión: entre el desarrollo científico y la casualidad cotidiana. En M. R. Berruezo & S. Conejero (Coords.), *XV Coloquio de Historia de la Educación* (pp. 171-180) Pamplona: Universidad Pública de Navarra. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2962540>
- Palacios, A. & J. Románach (2006): *El modelo de la diversidad: La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. Valencia: Ediciones Diversitas-AIES. <https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/9899/diversidad.pdf?sequence=1>
- Parlamento Andino (2016). *Marco normativo para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*. Bogotá: Parlamento Andino. [https://parlamentoandino.org/wpcontent/uploads/2017/05/5\\_Marco\\_Normativo\\_Ejercicio\\_Personas\\_con\\_Discapacidad.pdf](https://parlamentoandino.org/wpcontent/uploads/2017/05/5_Marco_Normativo_Ejercicio_Personas_con_Discapacidad.pdf)
- Perú. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2020). Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento. Lima: Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/534697/Ley29973\\_2020\\_VFdigital.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/534697/Ley29973_2020_VFdigital.pdf)
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2014). *Hacia una Universidad para todos: propuestas para una PUCP inclusiva*. Lima: Dirección Académica de Responsabilidad Social, Pontificia Universidad Católica del Perú.

<https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/03/Diagn%C3%B3stico-Personas-con-Discapacidad-PUCP.pdf>

- Romañach, J. (2009) *Bioética al otro lado del espejo. La visión de las personas con diversidad funcional y el respeto a los derechos humanos*. La Coruña: Ediciones Diversitas-AIES. Recuperado de [http://www.diversocracia.org/docs/Bioetica\\_al\\_otro\\_lado\\_del\\_espejo.pdf](http://www.diversocracia.org/docs/Bioetica_al_otro_lado_del_espejo.pdf)
- Togores, R. (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: El caso de la red de bibliotecas municipales*. Barcelona: Diputación de Barcelona. [https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor\\_social\\_bibliotequesXBMcast](https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBMcast)
- Wolfensberger, W. (1975). *The principle of normalization in human services*. Toronto: National Institute on Mental Retardation.

## ARTÍCULOS DE REVISTAS

- Adkins, D. & Bushman, B. (2015). A Special Needs Approach. *The Journal of the Association for Library Service to Children*, 3(13), 28-33. <https://10.5860/cal.13n3.28>
- Anderson, A. (2018). Autism and the Academic Library: A Study of Online Communication. *College & Research Libraries*, 79(5), 645-658. <https://doi.org/10.5860/crl.79.5.645>
- Appold, J. (2018). Link to the Library of Congress: Glenn Miller, Leonard Bernstein, Duke Ellington, Mozart, and Louis Braille. *Music Educators Journal*, 105(1), 16-18. <https://doi.org/10.1177/0027432118797305>
- Asemi, A. (2018). A Survey on the Teenagers' Need of Public Libraries' Resources and Services. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 38(4), 295-301. [https://www.researchgate.net/publication/326466782\\_A\\_Survey\\_on\\_the\\_Teenagers'\\_Need\\_of\\_Public\\_Libraries'\\_Resources\\_and\\_Services](https://www.researchgate.net/publication/326466782_A_Survey_on_the_Teenagers'_Need_of_Public_Libraries'_Resources_and_Services)
- Avaria, A. (2001). Discapacidad: Exclusión / Inclusión. *Revista Mad*, 5. <http://doi:10.5354/0718-0527.2011.14826>
- Azuero, A. (2009). Capital social e inclusión: algunos elementos de la política social en Colombia. *Cuadernos De Administración*, 41, 151-168. <https://doi.org/10.25100/cdea.v25i41.398>
- Bank-Mikkelsen, N. (1975). El principio de normalización. *Revista Ciclo Cero*, 37, 16-21.
- Barker, D. (2011). On the outside looking in: public libraries serving young people with disabilities. *Australasian Public Libraries and Information*

*Services*, 24(1), 9-16.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=59513121&lang=es&site=ehost-live>

- Berget, G. & Sandnes, F. (2015). Searching Databases without Query-Building Aids: Implications for Dyslexic Users. *Information Research: An International Electronic Journal*, 20 (4), 689.  
<https://eric.ed.gov/?id=EJ1087352>
- Blanco, G. (2006). La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela hoy. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4(3), 1-15.  
<http://hdl.handle.net/10486/660828>
- Boon-Leong, I. & Higgins, S. (2010) Public Library Services For Wheelchair-Bound Young People In Singapore, *Public Library Quarterly*, 29(3), 210-229. <https://doi.org/10.1080/01616846.2010.502033>
- Brady, T. et al. (2014) MakeAbility: Creating Accessible Makerspace Events in a Public Library, *Public Library Quarterly*, 33(4), 330-347.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2014.970425>
- Caridad, S., et al (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(2), e206. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486>
- Catalano, A. (2014). La mejora de la educación a distancia para los estudiantes con necesidades especiales: un estudio cualitativo de experiencias de los estudiantes con un curso de investigación de la biblioteca en línea. *Diario de la Biblioteca y Servicios de Información en Educación a Distancia*, 8 (1-2), 17-31. <http://doi:10.1080/1533290X.2014.902416>
- Ceballos, J. (2018). El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless). *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 32(76), 63-78.  
 Recuperado de <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.76.57976>
- Chaputula, A., & Mapulanga, P. (2016). Provision of library services to people with disabilities in Malawi. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 82(2). <https://doi.org/10.7553/82-2-1619>
- Chuaqui, J., Mally, D., y Parraguez, R. (2016). El concepto de inclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, 69. Recuperado de <https://doi.org/10.22370/rsc.2017.69.927>
- Cuervo, M., y Parra, P. (2019). Além dos livros: A Biblioteca Ricardo León e os 17 objetivos da UNESCO. *Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação*, 12(2), 615-641.  
<https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.23736>

- Cunha, M. (2019). A necessidade urgente de políticas públicas para os arquivos, bibliotecas e museus. *Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação*, 12(2), 290-293. <https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.23576>
- Costa, R. da S., & Farias, M. G. G. (2018). Informação Mediada como Instrumento de Transformação Social. *Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação*, 12(2), 361-384. <https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.8873>
- Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General De Información Y Documentación*, 28(1), 119-142. <https://doi.org/10.5209/RGID.60813>
- Diniz, D; Barbosa, L. y Dos Santos, W. (2009). Discapacidad, derechos humanos y justicia. *Sur*. 6(11), 65-77. <https://dx.doi.org/10.1590/S1806-64452009000200004>
- Dobson, V., & McNaught, A. (2017). Crowdsourcing e-book accessibility information and the impact on staff development. *Insights*, 30(2), 61–70. <http://doi.org/10.1629/uksg.358>
- Galluzzi, A. (2018). The library faith: miti e realtà della public library americana. *AIB studi*, 58(2), 181-203. <https://doi10.2426/aibsstudi-11787>
- Ferreira, M. (2010). De la minus-valía a la diversidad funcional: un nuevo marco teórico-metodológico. *Política y Sociedad*, 47(1), 45-65. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO1010130045A>
- Galarza-Iglesias, A. M. (2020). Estrategia de búsqueda de información científica aplicada al reintegro laboral de personas con discapacidad. *Universidad y Salud*, 22(2), 186-197. <https://dx.doi.org/10.22267/rus.202202.190>
- García, A., y Fernández, A. (2005). La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia. *Revista Ciencias de la Salud*, 3 (2), 235-246. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56230213>
- García, C. E., y Sánchez, A. S. (2004). Visión y modelos conceptuales de la discapacidad. *Polibea*, 73, 29-42. <https://dialnet.unirioja.es › servlet › articulo>
- García-Sáenz, C. y Gallo-León, J. P. (2004) Bibliotecas y discapacitados: la experiencia de la Biblioteca Regional de Murcia. *Boletín de la Anabad*, 54(1-2), 101-114. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1198689.pdf>
- Guseva E.N. (2019). Strategic documents to define the role of the libraries. *Scientific and Technical Libraries*, (3), 21-30. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2019-3-21-30>

- Heinz, D. & Gühnemann, D. (2015). Inklusiva Medienpädagogik in Bibliotheken. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 39(3), 294-303. <https://doi.org/10.1515/bfp-2015-0044>
- Hernández, M. (2015). El concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos. *Revista CES Derecho*, 6(2), 46-59. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280484>
- Huisinga, S. et al. (2018). Making books accessible for all readers: students reflect on a service project. *Illinois Reading Council Journal*, 47(1), 18-27. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=21&sid=4b644d2c-f1b0-4423-a8a1-933f7eedbd61%40pdv-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=aph&AN=132844584>
- Jiménez, D. & Flórez-Romero, R. (2013). ¿La lectura y la literatura como derechos? El caso de la discapacidad intelectual. *Revista de la Facultad de Medicina*, 61(2), 91-99. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00112013000200009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112013000200009&lng=en&tlng=es)
- Johnson, M., et al. (2019). Video Activity Schedules to Increase Independence for Students with Disabilities. *J Dev Phys Disabil*, 31, 73–88. <https://doi.org/10.1007/s10882-018-9631-z>
- Kaeding, J., D. L. Velasquez, & Price (2017). Public Libraries and Access for Children with Disabilities and Their Families: A Proposed Inclusive Library Model. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(2), 96-115. <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1298399>
- Knox, K. (2010). Pleased: victorian public libraries enhancing access. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 23(4), 157-160. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=56486051&lang=es&site=ehost-live>
- Lazar, J. & Briggs, I. (2015). Improving Services for Patrons with Print Disabilities at Public Libraries: Moving Forward to Become More Inclusive. *The Library Quarterly*, 85(2), 11–32. <https://doi.org/10.1108/S0065-283020150000040009>
- Lázaro-Rodríguez, P., & Vakkari, P. (2018). Modelizando el uso de las bibliotecas públicas a través de sus características: estudio comparativo entre España y Finlandia para los préstamos y las visitas. *Revista española de Documentación Científica*, 41(4), e216. <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2018.4.1544>
- Leiva, J. (2013). De la integración a la inclusión: evolución y cambio en la mentalidad del alumnado universitario de educación especial en un contexto universitario español. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 13(3), 1-27. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729878025>



- León, A. (2011). Beyond Barriers. *Children & Libraries: The Journal of the Association for Library Service to Children*, 9 (3), 12-14. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=21&sid=759ea6eb-9976-4588-96aa-5cb5e5027c75%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=67420447&db=aph>
- Liu, Y.Q., Bielefield, A. & McKay, P. (2017). Are urban public libraries websites accessible to Americans with Disabilities? *Universal Access in the Information Society*, 18(3), 191-206. <https://doi.org/10.1007/s10209-017-0571-7>
- Malheiros, T. M., & Cunha, M. B. da. (2017). As bibliotecas como facilitadoras no acesso à informação por usuários com deficiência visual. *RDBCI: Revista Digital De Biblioteconomia E Ciência Da Informação*, 16(1), 146-170. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v16i1.8650318>
- Martínez, J. A. (2007). La accesibilidad a la información en las bibliotecas públicas: directrices para garantizar la integración. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 18. <http://bid.ub.edu/18marti2.htm>
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista IIPSI* (9)1, 123-146. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/BvRevistas/Investigacion\\_Psicologia/v09\\_n1/pdf/a09v9n1.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BvRevistas/Investigacion_Psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf)
- Mascareño, A., & Carvajal, F. (2015). Los distintos rostros de la inclusión y la exclusión. *Revista de la CEPAL*, 116, 131-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5836668>
- Millán, A. N. (2010). Servicios bibliotecarios: la perspectiva de los estudiantes con discapacidad y el personal bibliotecario, a través de seis universidades madrileñas. *Revista Española de Documentación Científica*, 33(1), 106-126. <https://doi.org/10.3989/redc.2010.1.714>
- Muyor Rodríguez, J. (2019). Nuevos significados de la discapacidad. *Acciones E Investigaciones Sociales*, 1(39), 33-55. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/ais.2018393231](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2018393231)
- Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 16, 381-414. <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>
- Parada, A. (2017). Bibliotecas e inclusión. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, (37), 5-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2630/263054364001>
- Pionke, JJ. (2017). Toward Holistic Accessibility: Narratives from Functionally Diverse Patrons. *Reference and User Services Quarterly*, 57(1), 48-56. <https://doi.org/10.5860/rusq.57.1.6442>



- Ramírez, W. (2017) La inclusión: una historia de exclusión en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 30, pp. 211-230. <https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.6195>
- Rodríguez, S. & Ferreira M. (2010a). Desde la dis-capacidad hacia la diversidad funcional. *Revista Internacional de Sociología* 68(2), 289-309. <https://doi.org/10.3989/ris.2008.05.22>
- Rodríguez, S., & Ferreira, M. (2010b). Diversidad funcional: Sobre lo normal y lo patológico en torno a la condición social de la dis-capacidad. *Cuadernos De Relaciones Laborales*, 28(1), 151-172. <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA1010120151A>
- Romero, C. (2005). La categorización: un aspecto crucial en la investigación cualitativa. *Revista de Investigaciones Cesmag* 11(11), 113-118.
- Romero-Sánchez, E., Gómez-Hernández, J.-A., & Hernández-Pedreño, M. (2018). A função social das bibliotecas públicas: a perspectiva profissional. *Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação*, 12(2), 341-360. <https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.20642>
- Rose, T. L. (2018). Is the Digital Talking Book Program meeting librarian and patron expectations? *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(4), 468–483. <https://doi.org/10.1177/0961000616667800>
- Sanaman, G. y Kumar, S. (2015). User's perspective towards assistive technologies available in NCR: libraries of India. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 35(2), 90-99. <https://doi.org/10.14429 / djlit.35.2.8274>
- Smith S. L. (2014) Web Accessibility Assessment of Urban Public Library Websites. *Public Library Quarterly*, 33(3), 187-204. <http://dx.doi.org/10.1080/01616846.2014.937207>
- Southwell, K. L., & Slater, J. (2013). An Evaluation of Finding Aid Accessibility for Screen Readers. *Information Technology and Libraries*, 32(3), 34-46. <https://doi.org/10.6017/ital.v32i3.3423>
- Stepanov V. (2019) Libraries as social institutions in the knowledge society. *Scientific and Technical Libraries*. 1, 7-15. <https://doi.org/10.33186/1027-36892019-1-7-15>
- Stephan, K. (2018). Research cafés: how libraries can build communities through research and engagement. *Insights*, 31(36), 1-7. <http://doi.org/10.1629/uksg.436>
- Suaiden, E. (2018). La biblioteca pública y las competencias del siglo XXI. *El profesional de la información* 27(5), 1136-1144. <http://10.3145/epi.2018.sep.17>

- Toboso, M. (2018). Diversidad funcional: hacia un nuevo paradigma en los estudios y en las políticas sobre discapacidad. *Política y Sociedad* 3(55), 783-804. <https://doi.org/10.5209/poso.56717>
- Vandebark, R. T. (2010). Tending a Wild Garden: Library Web Design for Persons with Disabilities. *Information Technology and Libraries*, 29(1), 23-29. <https://doi.org/10.6017/ital.v29i1.3154>
- Vianna, W. B., & Pinto, A. L. (2017). Deficiência, acessibilidade e tecnologia assistiva em bibliotecas: aspectos bibliométricos relevantes. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 22(2), 125-151. <https://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2951>
- Vidal, J. (2015). Derechos humanos de las personas con diversidad funcional. *TRIM: revista de investigación multidisciplinar*, 8, 27-46. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4974017>
- Webb, K., & Hoover, J. (2015). Universal Design for Learning (UDL) in the Academic Library: A Methodology for Mapping Multiple Means of Representation in Library Tutorials. *College & Research Libraries*, 76(4), 537-553. <https://doi.org/10.5860/crl.76.4.537>
- Willis C. A. (2012). Library services for persons with disabilities: twentieth anniversary update. *Medical reference services quarterly*, 31(1), 92-104. <https://doi.org/10.1080/02763869.2012.641855>
- Willis, S. K., & O'Reilly, F. (2018). Enhancing Visibility of Vendor Accessibility Documentation. *Information Technology and Libraries*, 37(3), 12-28. <https://doi.org/10.6017/ital.v37i3.10240>

## NOTICIAS

- Jiménez, I. (2018). Incluyéndonos con la lectura. *Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios*, (115), 136-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6554138>
- Victoria, J. A. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(138), 1093-1109. Recuperado en 18 de octubre de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332013000300008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008&lng=es&tlng=es)

## PORTALES

- Rodríguez, D. (2020). Aplicando el Diseño Universal en las bibliotecas. Blog Información y Tecnologías. <https://informacionytic.com/2020/08/05/aplicando-el-diseno-universal-en-las-bibliotecas/>

- Romañach J. & Lobato M. (2005). Diversidad funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. Foro de Vida Independiente y Diversidad. [http://forovidaindependiente.org/wp-content/uploads/diversidad\\_funcional.pdf](http://forovidaindependiente.org/wp-content/uploads/diversidad_funcional.pdf)
- Universidad de Jaén. (s.f.). Diseño documental. Jaén: UJAEN. [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/dise\\_documental.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/dise_documental.html)
- W3C. Guía breve de tecnologías. (2018). España: World Wide Web Consortium (W3C). <http://w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves>

## PONENCIAS Y ENCUENTROS

- Villatoro, K. (2015) Diversidad funcional. *I Jornada Internacional “El futuro de los Servicios Sociales en un Contexto de Cambio”*. Valencia. <http://doi:10.13140/RG.2.1.3897.0965>

## TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- Ascencio, J. (2017). *Propuesta de un proyecto de comunicación participativa como medio para la inclusión social de las personas con discapacidad visual*. Tesis para optar por el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Garay, F. (2019). *El modelo social para el desarrollo de la persona con discapacidad, Cercado del Callao 2018*. Tesis para optar por el grado académico de Doctor. Mención: Gestión Pública y Gobernabilidad. Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallego, Lima, Perú.
- Ferrante, M. (2013). *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata*. Tesis para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Departamento de Bibliotecología, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Información, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Mamani, J. (2014). *Visibilización e Inclusión de la Discapacidad en Puno: sistematización de la experiencia de la Fraternidad Cristiana de Personas con Discapacidad en los distritos de Puno, Juliaca, Arapa y Chupa, 1986 – 2000*. Tesis para optar por el grado de Magíster, Mención: Gerencia Social. Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mamani, R. (2017). *Accesibilidad en los espacios públicos e inclusión social en el centro urbano de la ciudad para las personas con discapacidad caso OMAPED-Puno*. Tesis para optar por el título de Licenciada en

Sociología. Escuela Profesional de Sociología, Facultad de Ciencias Social, Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.

- Portocarrero, C. (2018). *Una diversidad controversial: Los espacios de comunicación y socialización generados por la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad de San Miguel para fomentar la participación ciudadana en su distrito*. Tesis para optar por el título profesional en Comunicación para el Desarrollo. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Román, S. (2016). *El uso de pictogramas en la inclusión de niños con trastorno de espectro autista en la Biblioteca Pública Periférica "Juan Gutenberg" - La Victoria*. Informe Profesional para optar por el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Sam, C. (2015). *Accesibilidad web: el portal de la Biblioteca Nacional del Perú*. Informe Profesional para optar por el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Sánchez, I. (2016). *El Diseño Universal de Aprendizaje para favorecer la inclusión: rediseñando un proyecto*. Trabajo para optar por el grado de Magíster, Mención: Educación Infantil. Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Cádiz, Cádiz, España.
- Terrazas, M. (2018). *Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central "Pedro Zulen" de la UNMSM*. Tesis para optar por el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Yataco, R. (2009). *Servicios bibliotecarios para personas con discapacidad Visual: el caso de la Sala para Invidentes "Delfina Otero Villarán" de la Gran Biblioteca Pública de Lima*. Informe Profesional para optar por el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

## INFORMES

- Abellán-García, A. & Hidalgo, R. (2011). "Definiciones de discapacidad en España". Informes Portal Mayores, 109.

<http://www.imersomayores.csic.es/documentos/documentos/pm-definiciones-01.pdf>

- Anders, C. (2009). Cuestiones claves en el diseño de edificios: Cómo iniciarse en la planificación de un proyecto. IFLA Library Buildings and Equipment Section, 1-8. <https://www.ifla.org/files/assets/library-buildings-and-equipment/Publications/key-issues-in-building-design-es.pdf>
- Gavilán, C. (2009). Planificación de edificios de bibliotecas: instalaciones y equipamientos Preservación y conservación de materiales. España: Universidad Complutense de Madrid. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1058>
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía Técnica. Neiva: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (2008). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Ginebra: ONU. [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf)
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. (2013). Principales disposiciones y ventajas del tratado de Marrakech. Marrakech. Ginebra: OMPI. [http://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo\\_pub\\_marrakesh\\_flyer.pdf](http://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_marrakesh_flyer.pdf)
- Peix, S. (2018). Bibliotecas inclusivas: arquitectura, servicios, fondo documental y formación se fusionan en un proyecto de accesibilidad en las bibliotecas de Cataluña. Kuala Lumpur: IFLA WLIC, 1-10. <http://library.ifla.org/2263/1/127-peix-cruz-es.pdf>
- Perú. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2017). Plan Nacional de Accesibilidad, 2018-2023: Propuesta – Documento de Trabajo. Lima: Grupo de Trabajo Multisectorial – PNA. <http://dgadt.vivienda.gob.pe/uploads/PNA.pdf>
- Talavera, A. M. & De La Vega, A. J. (2015). Oportunidad para todos: Tres experiencias de inclusión social en Bibliotecas públicas de Perú. Ciudad del Cabo: IFLA-LIC (World Library and Information Congress), 15-2, pp. 1 - 13. <http://library.ifla.org/1179/7/165-talavera-en.pdf>
- UNESCO. (1994). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01s.pdf>
- Valencia, V.E. (2015). Revisión documental en el proceso de investigación. Pereira: Univirtual Universidad Tecnológica de Pereira.

<https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>

## ANEXO

Base de Datos / Repositorio / Buscador	Artículos utilizados
DIALNET	<p>Aparicio, M. (2009). Evolución de la conceptualización de la discapacidad y de las condiciones de vida proyectadas para las personas en esta situación. En M. R. Berruezo Albéniz, S. Conejero López (Coords.), <i>XV Coloquio de Historia de la Educación</i> (pp. 129-138) Pamplona: Universidad Pública de Navarra.  <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=559430">https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=559430</a></p> <p>Caridad, S., et al (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. <i>Revista Española de Documentación Científica</i>, 41(2), e206.  <a href="https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486">https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486</a></p> <p>Galluzzi, A. (2018). The library faith: miti e realtà della public library americana. <i>AIB studi</i>, 58(2), 181-203.  <a href="https://doi10.2426/aibstudi-11787">https://doi10.2426/aibstudi-11787</a></p> <p>García, C. E., y Sánchez, A. S. (2004). Visión y modelos conceptuales de la discapacidad. <i>Polibea</i>, 73, 29-42.  <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo</a></p> <p>García-Sáenz, C. y Gallo-León, J. P. (2004) Bibliotecas y discapacitados: la experiencia de la Biblioteca Regional de Murcia. <i>Boletín de la Anabad</i>, 54(1-2), 101-114.  <a href="https://dialnet.unirioja.es/download/article/1198689.pdf">https://dialnet.unirioja.es/download/article/1198689.pdf</a></p> <p>Guzmán, F., Toboso, M. y Románach, J. (2010): <i>Fundamentos éticos para la promoción de la autonomía y la interdependencia: la erradicación de la dependencia</i>. En I Congreso anual REPS (Red Española de Políticas Sociales). España: Universidad de Oviedo.  <a href="https://doi:10.5209/poso.22824">https://doi:10.5209/poso.22824</a></p> <p>Hernández, M. (2015). El concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos. <i>Revista CES Derecho</i>, 6(2), 46-59.  <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280484">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280484</a></p> <p>Jiménez, I. (2018). Incluyéndonos con la lectura. <i>Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios</i>, (115), 136-146.  <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6554138">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6554138</a></p> <p>Martínez, J. A. (2007). La accesibilidad a la información en las bibliotecas públicas: directrices para garantizar la</p>

	<p>integración. <i>BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació</i>, 18. <a href="http://bid.ub.edu/18marti2.htm">http://bid.ub.edu/18marti2.htm</a></p> <p>Mascareño, A., &amp; Carvajal, F. (2015). Los distintos rostros de la inclusión y la exclusión. <i>Revista de la CEPAL</i>, 116, 131-146. <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5836668">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5836668</a></p> <p>Muyor Rodríguez, J. (2019). Nuevos significados de la discapacidad. <i>Acciones E Investigaciones Sociales</i>, 1(39), 33-55. <a href="https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2018393231">https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2018393231</a></p> <p>Padrós, N. (2009). La teoría de la inclusión: entre el desarrollo científico y la casualidad cotidiana. En M. R. Berruezo &amp; S. Conejero (Coords.), <i>XV Coloquio de Historia de la Educación</i> (pp. 171-180) Pamplona: Universidad Pública de Navarra. <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2962540">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2962540</a></p> <p>Vidal, J. (2015). Derechos humanos de las personas con diversidad funcional. <i>TRIM: revista de investigación multidisciplinar</i>, 8, 27-46. <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4974017">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4974017</a></p>
EBSCOhost	<p>Adkins, D. &amp; Bushman, B. (2015). A Special Needs Approach. <i>The Journal of the Association for Library Service to Children</i>, 3(13), 28-33. <a href="https://doi.org/10.5860/cal.13n3.28">https://doi.org/10.5860/cal.13n3.28</a></p> <p>Appold, J. (2018). Link to the Library of Congress: Glenn Miller, Leonard Bernstein, Duke Ellington, Mozart, and Louis Braille. <i>Music Educators Journal</i>, 105(1), 16-18. <a href="https://doi.org/10.1177/0027432118797305">https://doi.org/10.1177/0027432118797305</a></p> <p>Barker, D. (2011). On the outside looking in: public libraries serving young people with disabilities. <i>Australasian Public Libraries and Information Services</i>, 24(1), 9-16. <a href="http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=aph&amp;AN=59513121&amp;lang=es&amp;site=ehost-live">http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=aph&amp;AN=59513121&amp;lang=es&amp;site=ehost-live</a></p> <p>Boon-Leong, I. &amp; Higgins, S. (2010) Public Library Services For Wheelchair-Bound Young People In Singapore, <i>Public Library Quarterly</i>, 29(3), 210-229. <a href="https://doi.org/10.1080/01616846.2010.502033">https://doi.org/10.1080/01616846.2010.502033</a></p> <p>Brady, T. et al. (2014) MakeAbility: Creating Accessible Makerspace Events in a Public Library, <i>Public Library Quarterly</i>, 33(4), 330-347.</p>



	<p><a href="https://doi.org/10.1080/01616846.2014.970425">https://doi.org/10.1080/01616846.2014.970425</a></p> <p>Huisinga, S. et al. (2018). Making books accessible for all readers: students reflect on a service project. <i>Illinois Reading Council Journal</i>, 47(1), 18-27. <a href="http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=21&amp;sid=4b644d2c-f1b0-4423-a8a1-933f7eedbd61%40pdc-v-sessmgr01&amp;bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=aph&amp;AN=132844584">http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=21&amp;sid=4b644d2c-f1b0-4423-a8a1-933f7eedbd61%40pdc-v-sessmgr01&amp;bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=aph&amp;AN=132844584</a></p> <p>Kaeding, J., D. L. Velasquez, &amp; Price (2017). Public Libraries and Access for Children with Disabilities and Their Families: A Proposed Inclusive Library Model. <i>Journal of the Australian Library and Information Association</i>, 66(2), 96-115. <a href="https://doi:10.1080/24750158.2017.1298399">https://doi:10.1080/24750158.2017.1298399</a></p> <p>Knox, K. (2010). Pleased: victorian public libraries enhancing access. <i>Australasian Public Libraries and Information Services</i>, 23(4), 157-160. <a href="http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=aph&amp;AN=56486051&amp;lang=es&amp;site=ehost-live">http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=aph&amp;AN=56486051&amp;lang=es&amp;site=ehost-live</a></p> <p>Lazar, J. &amp; Briggs, I. (2015). Improving Services for Patrons with Print Disabilities at Public Libraries: Moving Forward to Become More Inclusive. <i>The Library Quarterly</i>, 85(2), 11–32. <a href="https://doi.org/10.1108/S0065-283020150000040009">https://doi.org/10.1108/S0065-283020150000040009</a></p> <p>León, A. (2011). Beyond Barriers. <i>Children &amp; Libraries: The Journal of the Association for Library Service to Children</i>, 9 (3), 12-14. <a href="http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=21&amp;sid=759ea6eb-9976-4588-96aa-5cb5e5027c75%40sessionmgr4008&amp;bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=67420447&amp;db=aph">http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=21&amp;sid=759ea6eb-9976-4588-96aa-5cb5e5027c75%40sessionmgr4008&amp;bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=67420447&amp;db=aph</a></p> <p>Pionke, JJ. (2017). Toward Holistic Accessibility: Narratives from Functionally Diverse Patrons. <i>Reference and User Services Quarterly</i>, 57(1), 48-56. <a href="https://doi.org/10.5860/rusq.57.1.6442">https://doi.org/10.5860/rusq.57.1.6442</a></p> <p>Sánchez-García, S. &amp; Yubero, S. (2016). Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas profesionales para nuevos tiempos. <i>El profesional de la información</i>, 25(2), 226-236. <a href="https://doi.org/10.3145/epi.2016.mar.09">https://doi.org/10.3145/epi.2016.mar.09</a></p> <p>Stephan, K. (2018). Research cafés: how libraries can build communities through research and engagement. <i>Insights</i>, 31(36), 1-7. <a href="http://doi.org/10.1629/uksg.436">http://doi.org/10.1629/uksg.436</a></p> <p>Willis C. A. (2012). Library services for persons with</p>
--	---

	<p>disabilities: twentieth anniversary update. <i>Medical reference services quarterly</i>, 31(1), 92–104.  <a href="https://doi.org/10.1080/02763869.2012.641855">https://doi.org/10.1080/02763869.2012.641855</a></p>
E-LIS	<p>Chuaqui, J., Mally, D., y Parraguez, R. (2016). El concepto de inclusión social. <i>Revista de Ciencias Sociales</i>, 69. Recuperado de <a href="https://doi.org/10.22370/rcs.2017.69.927">https://doi.org/10.22370/rcs.2017.69.927</a></p> <p>Costa, R. da S., &amp; Farias, M. G. G. (2018). Informação Mediada como Instrumento de Transformação Social. <i>Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação</i>, 12(2), 361-384.  <a href="https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.8873">https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.8873</a></p> <p>Guseva E.N. (2019). Strategic documents to define the role of the libraries. <i>Scientific and Technical Libraries</i>, (3), 21-30.  <a href="https://doi.org/10.33186/1027-3689-2019-3-21-30">https://doi.org/10.33186/1027-3689-2019-3-21-30</a></p> <p>Malheiros, T. M., &amp; Cunha, M. B. da. (2017). As bibliotecas como facilitadoras no acesso à informação por usuários com deficiência visual. <i>RDBCI: Revista Digital De Biblioteconomia E Ciência Da Informação</i>, 16(1), 146-170.  <a href="https://doi.org/10.20396/rdbci.v16i1.8650318">https://doi.org/10.20396/rdbci.v16i1.8650318</a></p> <p>Romero-Sánchez, E., Gómez-Hernández, J.-A., &amp; Hernández-Pedreño, M. (2018). A função social das bibliotecas públicas: a perspectiva profissional. <i>Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação</i>, 12(2), 341-360.  <a href="https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.20642">https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.20642</a></p> <p>Suaiden, E. (2018). La biblioteca pública y las competencias del siglo XXI. <i>El profesional de la información</i> 27(5), 1136-1144. <a href="http://10.3145/epi.2018.sep.17">http://10.3145/epi.2018.sep.17</a></p>
Google Académico	<p>Asemi, A. (2018). A Survey on the Teenagers' Need of Public Libraries' Resources and Services. <i>DESIDOC Journal of Library &amp; Information Technology</i>, 38(4), 295-301.  <a href="https://www.researchgate.net/publication/326466782_A_Survey_on_the_Teenagers'_Need_of_Public_Libraries'_Resources_and_Services">https://www.researchgate.net/publication/326466782_A_Survey_on_the_Teenagers'_Need_of_Public_Libraries'_Resources_and_Services</a></p> <p>Avaria, A. (2001). Discapacidad: Exclusión / Inclusión. <i>Revista Mad</i>, 5. <a href="http://doi:10.5354/0718-0527.2011.14826">http://doi:10.5354/0718-0527.2011.14826</a></p> <p>Cunha, M. (2019). A necessidade urgente de políticas públicas para os arquivos, bibliotecas e museus. <i>Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação</i>, 12(2), 290-293.  <a href="https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.23576">https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.23576</a></p> <p>Palacios, A. &amp; J. Romañach (2006): <i>El modelo de la</i></p>

	<p><i>diversidad: La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional</i>. Valencia: Ediciones Diversitas-AIES. <a href="https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/9899/diversidad.pdf?sequence=1">https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/9899/diversidad.pdf?sequence=1</a></p> <p>Pontificia Universidad Católica del Perú. (2014). <i>Hacia una Universidad para todos: propuestas para una PUCP inclusiva</i>. Lima: Dirección Académica de Responsabilidad Social, Pontificia Universidad Católica del Perú. <a href="https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/03/Diagn%C3%B3stico-Personas-con-Discapacidad-PUCP.pdf">https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/03/Diagn%C3%B3stico-Personas-con-Discapacidad-PUCP.pdf</a></p> <p>Romañach, J. (2009) <i>Bioética al otro lado del espejo. La visión de las personas con diversidad funcional y el respeto a los derechos humanos</i>. La Coruña: Ediciones Diversitas-AIES. Recuperado de <a href="http://www.diversocracia.org/docs/Bioetica_al_otro_lado_del_espejo.pdf">http://www.diversocracia.org/docs/Bioetica_al_otro_lado_del_espejo.pdf</a></p> <p>Togores, R. (2014). <i>El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: El caso de la red de bibliotecas municipales</i>. Barcelona: Diputación de Barcelona. <a href="https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBMcst">https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBMcst</a></p> <p>Villatoro, K. (2015) Diversidad funcional. <i>I Jornada Internacional “El futuro de los Servicios Sociales en un Contexto de Cambio”</i>. Valencia. <a href="http://doi:10.13140/RG.2.1.3897.0965">http://doi:10.13140/RG.2.1.3897.0965</a></p>
PSICODOC	<p>Ferreira, M. (2010). De la minus-valía a la diversidad funcional: un nuevo marco teórico-metodológico. <i>Política y Sociedad</i>, 47(1), 45-65. <a href="https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO1010130045A">https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO1010130045A</a></p> <p>Rodríguez, S., &amp; Ferreira, M. (2010b). Diversidad funcional: Sobre lo normal y lo patológico en torno a la condición social de la dis-capacidad. <i>Cuadernos De Relaciones Laborales</i>, 28(1), 151-172. <a href="https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA1010120151A">https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA1010120151A</a></p> <p>Toboso, M. (2018). Diversidad funcional: hacia un nuevo paradigma en los estudios y en las políticas sobre discapacidad. <i>Política y Sociedad</i> 3(55), 783-804. <a href="https://doi.org/10.5209/poso.56717">https://doi.org/10.5209/poso.56717</a></p>

REDALYC	<p>Blanco, G. (2006). La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela hoy. <i>REICE: Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación</i>, 4(3), 1-15. <a href="http://hdl.handle.net/10486/660828">http://hdl.handle.net/10486/660828</a></p> <p>García, A., y Fernández, A. (2005). La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia. <i>Revista Ciencias de la Salud</i>, 3 (2), 235-246. <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56230213">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56230213</a></p> <p>Leiva, J. (2013). De la integración a la inclusión: evolución y cambio en la mentalidad del alumnado universitario de educación especial en un contexto universitario español. <i>Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"</i>, 13(3), 1-27. <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729878025">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729878025</a></p> <p>Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. <i>International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional</i>, 16, 381-414. <a href="https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf</a></p> <p>Parada, A. (2017). Bibliotecas e inclusión. <i>Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas</i>, (37), 5-12. <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2630/26305436400">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2630/26305436400</a></p>
SCIELO	<p>Azuero, A. (2009). Capital social e inclusión: algunos elementos de la política social en Colombia.</p> <p>Ceballos, J. (2018). El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless). <i>Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información</i>, 32(76), 63-78. Recuperado de <a href="http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.76.57976">http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.76.57976</a></p> <p>Cuervo, M., y Parra, P. (2019). Além dos livros: A Biblioteca Ricardo León e os 17 objetivos da UNESCO. <i>Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação</i>, 12(2), 615-641. <a href="https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.23736">https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.23736</a></p> <p>Diniz, D; Barbosa, L. y Dos Santos, W. (2009). Discapacidad, derechos humanos y justicia. <i>Sur</i>. 6(11), 65-77. <a href="https://dx.doi.org/10.1590/S1806-64452009000200004">https://dx.doi.org/10.1590/S1806-64452009000200004</a></p> <p>Galarza-Iglesias, A. M. (2020). Estrategia de búsqueda de información científica aplicada al reintegro laboral de personas con discapacidad. <i>Universidad y Salud</i>, 22(2), 186-</p>

	<p>197. <a href="https://dx.doi.org/10.22267/rus.202202.190">https://dx.doi.org/10.22267/rus.202202.190</a></p> <p>Jiménez, D. &amp; Flórez-Romero, R. (2013). ¿La lectura y la literatura como derechos? El caso de la discapacidad intelectual. <i>Revista de la Facultad de Medicina</i>, 61(2), 91-99. <a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-00112013000200009&amp;lng=en&amp;tlng=es">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-00112013000200009&amp;lng=en&amp;tlng=es</a></p> <p>Ramírez, W. (2017) La inclusión: una historia de exclusión en el proceso de enseñanza-aprendizaje. <i>Cuadernos de Lingüística Hispánica</i>, 30, pp. 211-230. <a href="https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.6195">https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.6195</a></p> <p>Vianna, W. B, &amp; Pinto, A. L. (2017). Deficiência, acessibilidade e tecnologia assistiva em bibliotecas: aspectos bibliométricos relevantes. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i>, 22(2), 125-151. <a href="https://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2951">https://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2951</a></p> <p>Victoria, J. A. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. <i>Boletín mexicano de derecho comparado</i>, 46(138), 1093-1109. Recuperado en 18 de octubre de 2020, de <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0041-86332013000300008&amp;lng=es&amp;tlng=es">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0041-86332013000300008&amp;lng=es&amp;tlng=es</a></p>
SPRINGER	<p>Liu, Y.Q., Bielefield, A. &amp; McKay, P. (2017). Are urban public libraries websites accessible to Americans with Disabilities? <i>Universal Access in the Information Society</i>, 18(3), 191-206. <a href="https://doi.org/10.1007/s10209-017-0571-7">https://doi.org/10.1007/s10209-017-0571-7</a></p>
Taylor & Francis Online	<p>Catalano, A. (2014). La mejora de la educación a distancia para los estudiantes con necesidades especiales: un estudio cualitativo de experiencias de los estudiantes con un curso de investigación de la biblioteca en línea. <i>Diario de la Biblioteca y Servicios de Información en Educación a Distancia</i>, 8 (1-2), 17-31. <a href="http://doi:10.1080/1533290X.2014.902416">http://doi:10.1080/1533290X.2014.902416</a></p> <p>Smith S. L. (2014) Web Accessibility Assessment of Urban Public Library Websites. <i>Public Library Quarterly</i>, 33(3), 187-204. <a href="http://dx.doi.org/10.1080/01616846.2014.937207">http://dx.doi.org/10.1080/01616846.2014.937207</a></p>
Web of Science	<p>Anderson, A. (2018). Autism and the Academic Library: A Study of Online Communication. <i>College &amp; Research Libraries</i>, 79(5), 645-658. <a href="https://doi.org/10.5860/crl.79.5.645">https://doi.org/10.5860/crl.79.5.645</a></p> <p>Berget, G. &amp; Sandnes, F. (2015). Searching Databases without Query-Building Aids: Implications for Dyslexic Users.</p>

	<p><i>Information Research: An International Electronic Journal</i>, 20 (4), 689. <a href="https://eric.ed.gov/?id=EJ1087352">https://eric.ed.gov/?id=EJ1087352</a></p> <p>Chaputula, A., &amp; Mapulanga, P. (2016). Provision of library services to people with disabilities in Malawi. <i>South African Journal of Libraries and Information Science</i>, 82(2). <a href="https://doi.org/10.7553/82-2-1619">https://doi.org/10.7553/82-2-1619</a></p> <p>Dobson, V., &amp; McNaught, A. (2017). Crowdsourcing e-book accessibility information and the impact on staff development. <i>Insights</i>, 30(2), 61–70. <a href="http://doi.org/10.1629/uksg.358">http://doi.org/10.1629/uksg.358</a></p> <p>Heinz, D. &amp; Gühnemann, D. (2015). Inklusive Medienpädagogik in Bibliotheken. <i>Bibliothek Forschung und Praxis</i>, 39(3), 294-303. <a href="https://doi:10.1515/bfp-2015-0044">https://doi:10.1515/bfp-2015-0044</a></p> <p>Johnson, M., et al. (2019). Video Activity Schedules to Increase Independence for Students with Disabilities. <i>J Dev Phys Disabil</i>, 31, 73–88. <a href="https://doi.org/10.1007/s10882-018-9631-z">https://doi.org/10.1007/s10882-018-9631-z</a></p> <p>Lázaro-Rodríguez, P., &amp; Vakkari, P. (2018). Modelizando el uso de las bibliotecas públicas a través de sus características: estudio comparativo entre España y Finlandia para los préstamos y las visitas. <i>Revista española de Documentación Científica</i>, 41(4), e216. <a href="http://dx.doi.org/10.3989/redc.2018.4.1544">http://dx.doi.org/10.3989/redc.2018.4.1544</a></p> <p>Millán, A. N. (2010). Servicios bibliotecarios: la perspectiva de los estudiantes con discapacidad y el personal bibliotecario, a través de seis universidades madrileñas. <i>Revista Española de Documentación Científica</i>, 33(1), 106-126. <a href="https://doi.org/10.3989 / redc.2010.1.714">https://doi.org/10.3989 / redc.2010.1.714</a></p> <p>Rodríguez, S. &amp; Ferreira M. (2010a). Desde la dis-capacidad hacia la diversidad funcional. <i>Revista Internacional de Sociología</i> 68(2), 289-309. <a href="https://doi.org/10.3989/ris.2008.05.22">https://doi.org/10.3989/ris.2008.05.22</a></p> <p>Rose, T. L. (2018). Is the Digital Talking Book Program meeting librarian and patron expectations? <i>Journal of Librarianship and Information Science</i>, 50(4), 468–483. <a href="https://doi.org/10.1177/0961000616667800">https://doi.org/10.1177/0961000616667800</a></p> <p>Sanaman, G. y Kumar, S. (2015). User's perspective towards assistive technologies available in NCR: libraries of India. <i>DESIDOC Journal of Library &amp; Information Technology</i>, 35(2), 90-99. <a href="https://doi.org/10.14429 / djlit.35.2.8274">https://doi.org/10.14429 / djlit.35.2.8274</a></p> <p>Southwell, K. L., &amp; Slater, J. (2013). An Evaluation of</p>
--	---

	<p>Finding Aid Accessibility for Screen Readers. <i>Information Technology and Libraries</i>, 32(3), 34-46. <a href="https://doi.org/10.6017/ital.v32i3.3423">https://doi.org/10.6017/ital.v32i3.3423</a></p> <p>Stepanov V. (2019) Libraries as social institutions in the knowledge society. <i>Scientific and Technical Libraries</i>. 1, 7-15. <a href="https://doi.org/10.33186/1027-36892019-1-7-15">https://doi.org/10.33186/1027-36892019-1-7-15</a></p> <p>Vandenbark, R. T. (2010). Tending a Wild Garden: Library Web Design for Persons with Disabilities. <i>Information Technology and Libraries</i>, 29(1), 23-29. <a href="https://doi.org/10.6017/ital.v29i1.3154">https://doi.org/10.6017/ital.v29i1.3154</a></p> <p>Webb, K., &amp; Hoover, J. (2015). Universal Design for Learning (UDL) in the Academic Library: A Methodology for Mapping Multiple Means of Representation in Library Tutorials. <i>College &amp; Research Libraries</i>, 76(4), 537-553. <a href="https://doi.org/10.5860/crl.76.4.537">https://doi.org/10.5860/crl.76.4.537</a></p> <p>Willis, S. K., &amp; O'Reilly, F. (2018). Enhancing Visibility of Vendor Accessibility Documentation. <i>Information Technology and Libraries</i>, 37(3), 12-28. <a href="https://doi.org/10.6017/ital.v37i3.10240">https://doi.org/10.6017/ital.v37i3.10240</a></p>
--	--